Société de l'assurance automobile du Québec
Fonds d'assurance automobile du Québec
Contrôle routier Québec

L'assurance de notre engagement

Rapports annuels de gestion 2008

Québec

La Société en quelques chiffres

	2008	2007
La Société d'assurance automobile du Québec		
Nombre d'employés	**3 555**	3 424
Nombre de points de service	**148**	149
Nombre de centres de services	**43**	44
Nombre de mandataires	**105**	105
Nombre de mandataires en vérification mécanique	**146**	139
Nombre de transactions en point de service	**10 843 115**	10 050 803
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés	**2 584 364**	2 615 955
Nombre de visites du site Web	**7 691 809**	6 282 093
Nombre de transactions en ligne grand public (site Web)	**561 583**	395 023
Service québécois de changement d'adresse	**347 291**	252 021
Nombre de paiements en ligne dans les institutions financières	**1 462 201**	935 052
La sécurité routière		
Nombre de victimes d'accidents	**44 123**	47 977
Blessures mortelles	**557**	621
Blessures graves	**2 363**	2 861
Blessures légères	**41 203**	44 495
Nombre d'infractions au Code de la sécurité routière entraînant l'inscription de points d'inaptitude dans le dossier d'un conducteur	**1 050 474**	922 681
La gestion de l'accès au réseau routier		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**4 973 573**	4 909 380
Nombre de véhicules en circulation	**5 665 272**	5 539 013
Le contrôle routier		
Nombre d'interventions sur route	**99 680**	93 263
Nombre d'inspections (selon la norme CVSA)	**90 062**	90 337
Nombre d'interventions en entreprise	**567**	323
L'assurance automobile		
Produit des contributions d'assurance	**808,2 M$**	708,9 M$
Nombre de nouvelles réclamations reçues	**29 553**	33 247
Nombre de réclamations d'assurance traitées	**107 045**	111 654
Indemnités versées	**985,3 M$**	981,9 M$
Taux de financement	**86 %**	68 %
Niveau de capitalisation	**69 %**	97 %

2008

Bilan routier 2008 : **une année record** !

Pour la première fois depuis la création du régime d'assurance automobile, **le nombre de décès passe sous la barre des 600**.

Première année de la révision des contributions d'assurance.

Un déficit de financement de l'année courante de 131,3 millions de dollars, ce qui représente **une amélioration de 63 % par rapport aux résultats de 2007** et une quasi-certitude que ce déficit sera chose du passé en 2010.

Des revenus de placement qui accusent un rendement négatif de 26,85 %, ce qui occasionne une perte de 2,4 milliards de dollars.

2008, année du permis de conduire payable annuellement, de l'étalement des paiements du permis et de l'immatriculation pour les particuliers et de l'option à choisir quant à la conservation de la classe moto.

De nouvelles dispositions au Code de la sécurité routière par rapport aux sanctions relatives aux excès de vitesse, à la conduite avec les facultés affaiblies, à l'utilisation du téléphone cellulaire au volant et à la non-utilisation de pneus d'hiver.

Un **délai moyen de transmission** des dossiers au Tribunal administratif du Québec, qui passe de 183 jours en 2007 à **11 jours en 2008**.

Quatre nouveaux centres de services en cohabitation avec Services Québec, pour un total de neuf centres.

Un nouveau poste de contrôle routier à Rouyn-Noranda et deux aires de contrôle, l'une à Amos, l'autre à Forestville.

Québec, le 1er mai 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2008.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2008.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

Québec, le 30 avril 2009

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2008.

Le rapport de la Société fait état, notamment, des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son Plan stratégique 2006-2010 de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, il présente les états financiers vérifiés de la Société.

Dans le rapport du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte de l'utilisation des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers vérifiés du Fonds d'assurance automobile.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2008.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

Table des matières

Message de la présidente du conseil d'administration 6
Message du président et chef de la direction 8
Déclaration du président et chef de la direction 13
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 14
Introduction 15

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
La Société 19
Le comité de direction 31
Les résultats 34
L'application de certaines politiques gouvernementales 64
Les ressources 74
États financiers 83

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Présentation 107
Le Fonds d'assurance 109
États financiers 115

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC
Message du vice-président et directeur général – Contrôle routier 139
Déclaration du vice-président et directeur général – Contrôle routier 140
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 141
Les faits saillants 142
Contrôle routier Québec 144
Les résultats à l'égard du plan d'action 2008 149
Le traitement des plaintes rattachées au code de déontologie des contrôleurs routiers 167
La gestion des personnes et des ressources financières 168
Lexique 171

ANNEXES
Annexe 1 – Les lois et les règlements appliqués par la Société 177
Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec 180

Message de la présidente du conseil d'administration

L'année 2008 marquait ma première année à la présidence du conseil de la Société, une année qui s'est distinguée, particulièrement, par la mise en place et l'approfondissement des principes et pratiques de gouvernance. Contexte mondial oblige, l'année 2008 a également été préoccupante au regard de la crise économique et de ses répercussions sur les revenus de placement du Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire. Le texte qui suit traite brièvement de ces deux préoccupations.

2008, l'année de la gouvernance

En matière de gouvernance, l'année 2008 s'est révélée particulièrement active. Tenant compte des avis éclairés du comité de gouvernance et d'éthique, les membres du conseil ont mené à terme la majorité des objectifs inscrits au tableau de bord de la mise en œuvre des dispositions prévues dans la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[1].

Au cours de l'année, le conseil s'est réuni à onze occasions. Les comités du conseil, quant à eux, ont été très actifs, ce dont témoignent les travaux qui ont nécessité une trentaine de réunions au total. Chaque comité a fait l'objet d'une réorganisation et d'une mise à jour de ses mandats. Dans ce contexte, le comité des ressources humaines et des technologies de l'information a été scindé en deux comités distincts. Le nouveau comité des ressources humaines s'est vu confier le mandat d'examiner les problématiques entourant le service à la clientèle de la Société. Ainsi, le conseil comptait, à la fin de l'année 2008, quatre comités dédiés à autant de dimensions : la gouvernance et l'éthique, la vérification, les ressources humaines et le service à la clientèle et, enfin, les technologies de l'information.

Le comité de gouvernance et d'éthique

Tout au cours de l'année, les membres du comité de gouvernance et d'éthique ont fait un suivi rigoureux de l'application de la Loi ainsi que plusieurs recommandations au conseil en ce qui concerne, entre autres, le Règlement sur la gouvernance de la Société, l'évaluation de l'efficacité du conseil et le profil de compétence et d'expérience de ses membres. Le comité a également soumis à l'approbation du conseil un programme d'accueil, d'orientation et de formation continue des administrateurs. Il a aussi achevé une révision en profondeur du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société.

Le comité de vérification

En plus de ses activités courantes qui consistent à examiner les résultats financiers trimestriels, le comité de vérification a fait des recommandations au conseil en ce qui concerne la politique de divulgation financière et la politique de gestion intégrée des risques stratégiques de la Société. Il a également proposé des améliorations aux processus financiers et décisionnels relatifs aux projets d'investissements.

Au cours de l'année 2008, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes a connu une réorganisation afin de soutenir, en matière de gouvernance, le comité de vérification et le président et chef de la direction. L'accent a été mis, entre autres, sur le recrutement de personnes-ressources et sur la mise en place de méthodes pour assurer la qualité des travaux exécutés.

---

1. L.R.Q., c. G-1.02

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Pour ce qui est des ressources humaines, le comité s'est intéressé particulièrement aux politiques et aux analyses de vulnérabilité des diverses équipes de la Société et à la Stratégie en santé au travail 2008-2011. La nomination de trois nouveaux vice-présidents, la rémunération variable des vice-présidents et l'évaluation du président et chef de la direction ont aussi fait l'objet de recommandations au conseil d'administration.

En matière de service à la clientèle, le comité a examiné les rapports trimestriels du Bureau des plaintes de la Société et suivi de près les solutions envisagées pour améliorer le service à la clientèle.

Le comité des technologies de l'information

En plus d'étudier et de recommander l'approbation de plusieurs appels d'offres, le comité a assuré le suivi des projets informatiques majeurs, tels ceux qui sont reliés au permis de conduire Plus et celui de l'évolution des systèmes de gestion de banques de données. Les membres du comité ont également réalisé l'analyse des propositions d'amélioration des processus financiers et décisionnels pour les projets d'investissements financiers, en plus de s'intéresser aux problèmes liés à la capacité des ressources de réaliser les différents projets en cours.

L'évolution de la situation financière du Fonds d'assurance automobile

À titre de fiduciaires du Fonds d'assurance automobile du Québec, les administrateurs ont suivi de près l'évolution des marchés financiers, surtout en fin d'année. En ce qui concerne les rendements négatifs de 2008 quant à la capitalisation du Fonds, le conseil déplore ces pertes, mais il se réjouit tout de même des mesures de redressement des finances de l'année courante que la Société a entreprises au cours des trois dernières années. Dépourvue de ces mesures, la Société connaîtrait aujourd'hui une situation bien plus inquiétante.

Les priorités de 2009

En plus de poursuivre ses activités normales, le conseil se penchera, en 2009, sur un plan de relève de la haute direction, sur les changements technologiques importants à venir et sur la gestion des risques, de concert avec les comités en cause. Évidemment, l'ampleur de la crise économique obligera les administrateurs à beaucoup de vigilance en matière de politique de placement. À cet égard, un comité portant sur la politique de placement, composé de membres du conseil d'administration, sera mis en place en 2009. Sa principale fonction sera d'assurer le suivi et l'élaboration de la politique de placement des sommes déposées auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec, dans le respect et les limites des responsabilités confiées par la loi aux déposants. Nul besoin de préciser que le conseil prendra tous les moyens possibles pour préserver le précieux patrimoine que constitue le Fonds d'assurance automobile du Québec, de façon à assurer la pérennité du régime pour les victimes de la route, aujourd'hui et demain.

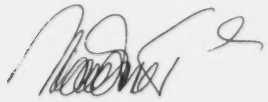
Merci à une remarquable équipe

Le conseil d'administration de la Société fonctionne bien, tous les membres y travaillant en collégialité et faisant preuve de solidarité. Comme membre d'office de tous les comités du conseil, je peux témoigner de la compétence et du grand dévouement des administrateurs que je remercie chaleureusement. Je suis très fière du travail accompli au cours de cette première année de mon mandat.

Je reconnais également le travail du président John Harbour et celui de son équipe de direction, tout en les assurant qu'ils peuvent compter sur l'appui indéfectible du conseil dans la conduite des affaires de la Société.

Finalement, merci à l'ensemble du personnel qui, dans un contexte de rareté des ressources, a su, au cours de l'année entière, s'acquitter de ses tâches avec professionnalisme.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil, LL. L., LL. B., MBA
Québec, avril 2009

Message du président et chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel, j'ai le plaisir de présenter les rapports de gestion de l'année 2008 de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec. Je profite de l'occasion pour faire état des dossiers importants qui ont marqué l'année 2008 et pour présenter les principaux défis que la Société devra relever dans les années à venir.

2008, année de turbulence pour la capitalisation du Fonds d'assurance

On se souviendra longtemps de cette année 2008, début d'une crise qui sévit encore au moment d'écrire le présent message. De mémoire humaine, jamais le système financier mondial n'aura été soumis à un stress aussi extrême.

Ce qui, à l'origine, ne laissait présager qu'une forte dépression du secteur immobilier résidentiel américain a rapidement pris l'allure d'une tempête mondiale caractérisée par une fin abrupte de la bulle du crédit, suivie d'une importante chute des valeurs.

Les marchés sont alors devenus extrêmement volatiles. Tous les secteurs d'investissement ont vécu une montée en flèche de l'aversion au risque, un grand nombre d'institutions financières ont sérieusement endommagé leur bilan et le crédit s'est resserré de façon abrupte. Nous avons assisté à des interventions d'une ampleur sans précédent, de la part des gouvernements, interventions qui se sont caractérisées par des assouplissements rapides des politiques monétaires, puis, à la toute fin de 2008, par d'ambitieux plans de soutien et de relance.

La Société n'a pas été épargnée par cette crise puisqu'elle a enregistré une perte historique de ses revenus de placement. Les résultats de 2008 accusent, en effet, un rendement négatif de 26,85 %, ce qui a occasionné une perte de l'ordre de 2,4 milliards de dollars.

Heureusement, une année courante plus favorable... et bientôt équilibrée!

Comme je l'ai maintes fois souligné depuis mon arrivée à la direction de la Société, l'organisation connaissait, depuis le début des années 1980, un important problème structurel de financement. D'année en année, les contributions d'assurance prélevées à même le permis de conduire et l'immatriculation ne couvraient pas les dépenses courantes et futures générées par les accidents survenus au cours d'une année.

Pour rétablir le plein financement indispensable à la pérennité du régime, trois actions ont été entreprises : 1) ramener le bilan routier à ce qu'il était en 2001; 2) réduire de façon récurrente les charges, principalement en modifiant les pratiques liées au traitement des réclamations; 3) mettre à niveau les contributions d'assurance, à compter de 2008 et ce, pendant 3 ans.

FRANÇOIS RÉMILLARD, *adjoint exécutif*
JOHN HARBOUR, *président et chef de la direction*
HÉLÈNE MASSON, *adjointe administrative*

Or, à la fin de 2008, les trois mesures affichaient des résultats positifs : 1) le bilan routier s'est encore amélioré; 2) les efforts pour favoriser l'efficience des opérations ont commencé à générer des économies appréciables; 3) les revenus provenant de la mise à niveau des contributions d'assurance sont conformes aux prévisions.

Ainsi, au 31 décembre 2008, le déficit de financement de l'année courante s'élevait à 131,3 millions de dollars, ce qui représente une amélioration de l'ordre de 63 % par rapport aux résultats de 2007 et une quasi-certitude que ce déficit sera chose du passé en 2010. Les contenus qui suivent rendent compte succinctement des résultats obtenus dans la poursuite de ces objectifs.

1) L'amélioration du bilan routier, pièce maîtresse de la pérennité du régime

Du point de vue de l'assureur public, la sécurité routière est certainement l'enjeu le plus névralgique pour la pérennité du régime. On le comprend aisément puisque les accidents de la route ont une incidence directe sur le coût des indemnisations.

Or, le bilan routier des Québécois s'est encore amélioré au cours de 2008, avec une diminution de l'ordre de 10,3 % des décès par rapport à 2007, et de 17,4 % des blessés graves. De fait, pour la première fois depuis la création du régime d'assurance automobile, le nombre de décès est passé sous la barre des 600, avec 557 décès constatés au 31 décembre 2008.

Un travail d'équipe remarquable...et indispensable!

La Société prône un modèle de sécurité routière basé sur trois stratégies concomitantes, la sensibilisation, la législation et le contrôle. Tout porte à croire que le modèle a bien fonctionné au cours de l'année 2008.

Au premier chef, il faut mettre en relief la collaboration de tous les acteurs du domaine routier qui, de plus en plus, travaillent en étroite synergie, partout sur le territoire : les différents corps policiers du Québec, les municipalités, le ministère des Transports, les organisations comme Nez Rouge et ses bénévoles, qui s'engagent concrètement en sécurité routière, sans oublier les interventions de Contrôle routier Québec auprès des véhicules de transport de biens et de personnes.

Nous ne dirons jamais assez l'importance de la présence des policiers et des contrôleurs routiers pour assurer non pas uniquement la conformité aux lois mais bien, ce faisant, la sécurité de l'ensemble des usagers de la route.

Collectivement, il faut maintenir cette cadence et agir sur tous les fronts possibles de la sécurité routière. Je souligne à grands traits les efforts consentis, au cours de 2008, auprès de plusieurs publics cibles : les écoliers, les élèves du secondaire, les piétons, les acteurs de l'industrie publicitaire, sans oublier les personnes qui ont participé aux diverses tables sectorielles de concertation en sécurité routière. Le bilan plus complet des interventions de la Société en la matière se trouve à la page 34 et suivantes du présent rapport.

Dans la même veine, sur le plan législatif, j'ai appuyé sans réserve les mesures que le gouvernement a mises de l'avant en 2008 en ce qui concerne les grands excès de vitesse, la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, l'usage d'un téléphone cellulaire au volant ainsi que le projet-pilote d'installation de radars photographiques et de caméras aux feux rouges.

Toutes ces actions sont grandement responsables des résultats de 2008. Il s'agit maintenant de poursuivre avec rigueur la stratégie gagnante «sensibilisation-législation-contrôle», en communiquant les bons messages aux bons publics, en poursuivant la réflexion sur l'encadrement législatif et réglementaire, et en faisant de la surveillance des routes une priorité de tous les instants pour les policiers et contrôleurs routiers du Québec.

2) Un objectif en bonne voie d'atteinte : La réduction du coût du régime

L'année 2008 constituait la troisième année de mise en œuvre de la révision des processus de traitement des réclamations. Cet exercice a pour but d'améliorer le service à la clientèle, notamment, les délais de traitement des réclamations et les périodes d'invalidité, et d'assurer un meilleur contrôle des coûts du régime.

Les efforts entrepris dans ce sens ont encore porté fruit au cours de 2008. Les changements apportés aux processus ont non seulement permis de maintenir les acquis de l'année précédente, mais encore ils ont engendré des résultats additionnels. Ces résultats s'observent par l'amélioration du service à la clientèle, par des gains d'efficacité et par un meilleur contrôle du coût du régime.

3) La mise à niveau des contributions d'assurance

L'année 2008 marquait la première année de la révision des contributions d'assurance, troisième ingrédient de la stratégie de redressement des finances de la Société. Cette nouvelle tarification a donné les résultats escomptés.

En plus de cette mise à niveau, il importe de mentionner qu'après 2010, les contributions d'assurance seront indexées chaque année selon l'indice du coût de la vie, au même titre que les indemnités versées aux victimes de la route. Cette particularité a longtemps fait défaut à la Société, puisque seules les indemnités étaient indexées, ce qui, d'année en année, contribuait au déséquilibre financier de l'année courante.

Rendre la Société encore plus performante

L'un des volets de la vision de la Société est de faire en sorte qu'elle soit «reconnue pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route».

Cette ambition anime plusieurs équipes et englobe diverses dimensions des activités de la Société : les frais administratifs, la gestion des ressources humaines dans un contexte de réduction de l'effectif, le contrôle routier des personnes et des biens, sans oublier les défis sur le plan technologique. Les paragraphes qui suivent reprennent brièvement ces éléments.

Le maintien des frais administratifs

Depuis 2006, la Société vise à maintenir au même niveau ses frais d'administration. Or, pour une troisième année consécutive, la Société a atteint l'objectif en maintenant ces frais sous la cible, en conformité avec le cadre budgétaire.

La gestion des ressources humaines dans un contexte de départs à la retraite

Toujours sur le chapitre de la gestion interne, la Société a coordonné, tout au cours de l'année 2008, les diagnostics et les plans de gestion des compétences de ses différentes entités, dans le but de planifier les besoins de main-d'œuvre et de limiter le risque de perte d'expertise pour l'organisation. Ainsi, toutes les équipes ont entrepris une réflexion stratégique portant sur la vulnérabilité des ressources selon les groupes de clientèle desservis, les types d'activité et les principaux défis anticipés.

Mentionnons, enfin, que le conseil d'administration approuvait, en octobre 2008, une «Stratégie en santé au travail 2008-2011». Celle-ci a pour but d'améliorer la santé, la satisfaction et la productivité du personnel, et de sensibiliser chaque employé à l'importance de saines habitudes de vie. Elle sera mise en œuvre au cours de 2009.

Le contrôle routier du transport de personnes et de biens

L'agence Contrôle routier Québec a commencé l'année 2008 avec l'assermentation de 27 nouveaux contrôleurs routiers. En cours d'année, l'équipe des contrôleurs a vérifié plus de 90 000 mouvements de transports selon les critères nord-américains de la *Commercial Vehicle Safety Alliance*, en plus d'effectuer plus de 260 opérations provinciales, régionales et spéciales.

Deux nouveaux sites ont été inaugurés dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue : un poste de contrôle à Rouyn-Noranda et une aire de contrôle avec balance à Amos. L'agence a aussi mis sur pied une quatrième table de concertation régionale dans la région de la Chaudière-Appalaches, afin de favoriser la prévention, la sensibilisation et la concertation avec ses partenaires de l'industrie.

Les dossiers avec nos partenaires canadiens et américains

Dans le contexte de l'Entente internationale de réciprocité en matière d'immatriculation de véhicules commerciaux, le Québec est devenu, en juin 2008, la 51e Administration à intégrer le système *IRP Clearinghouse*. Celui-ci permet de transmettre électroniquement l'information relative aux transactions sur les droits d'immatriculation des véhicules commerciaux. Depuis 2001, la Société transmettait cette information par la poste.

Le projet du Permis de conduire Plus a nécessité, quant à lui, la mobilisation de plusieurs équipes multidisciplinaires tout au cours de l'année 2008, afin de mettre au point ce nouveau document et d'entreprendre la formation de l'ensemble des intervenants associés, de près ou de loin, à sa délivrance. Ce nouveau permis de conduire est disponible depuis le 16 mars 2009.

Le renouvellement des technologies de l'information

Toujours en 2008, la Société a poursuivi ses analyses sur divers fronts en vue d'assurer la continuité à long terme de ses solutions d'affaires, sur le plan technologique. Dans ce contexte, elle a achevé un bilan de santé des applications les plus affectées par le vieillissement des systèmes. Parallèlement à cette démarche, elle a analysé les diverses visions d'affaires en cours à la Société et leurs répercussions sur les technologies de l'information. Enfin, une prise de connaissance à propos de l'évolution du marché des technologies et des meilleures pratiques a permis de détecter les grandes tendances pour mieux orienter les décisions.

Les principaux défis de 2009

L'année 2009 sera encore marquée par la crise économique mondiale. Inutile de préciser que les travaux relatifs à la politique de placement de la Société seront accomplis avec minutie, dans un contexte où la vigie des marchés financiers fera l'objet de toutes les attentions.

Au mieux, et souhaitons-le, nous assisterons à un retour de la confiance des investisseurs, lui-même tributaire de l'efficacité des politiques mises de l'avant par tous les gouvernements de la planète.

Plus près de nous, la Société fera encore une large place aux préoccupations de sécurité routière, afin d'obtenir un meilleur bilan routier en 2009. Dans cette visée, la Société compte entreprendre une plus grande régionalisation de ses actions, conformément au découpage territorial préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec.

L'organisation du travail, la révision des processus et l'accompagnement des gestionnaires et des employés dans la gestion du changement constitueront également des défis de taille, dans le contexte de nombreux départs à la retraite et du nécessaire transfert des connaissances.

Enfin, c'est au cours de l'année 2009 que la Société adoptera un plan de renouvellement des technologies les plus critiques. En considérant que ce plan affectera la majorité des processus d'affaires, la Société devra consentir à des investissements majeurs dans ce secteur au cours des prochaines années, tant sur le plan financier que sur celui du capital humain.

Merci à une équipe active

À l'interne, l'année 2008 a été marquée par l'introduction de plusieurs changements : le paiement du permis de conduire annualisé; l'étalement possible du paiement par prélèvements bancaires; la possibilité, pour près de deux millions de titulaires de permis, de conserver le droit à la classe moto ou d'y renoncer; plusieurs modifications au Code de la sécurité routière; la mise en vigueur, en fin d'année, d'un nouveau règlement sur les pneus d'hiver.

Le Québec compte près de 5 millions de titulaires de permis de conduire. Dans ce contexte, il est facile d'imaginer les répercussions internes à la Société chaque fois qu'un train de nouvelles mesures vient affecter l'ensemble des conducteurs québécois. Les centres d'appels ont connu d'importants taux d'achalandage tout au cours de l'année, les centres de services et les mandataires de la Société ont souvent été débordés, et les équipes centralisées, fortement sollicitées.

Tous ces changements ont permis d'apprécier la compétence et le dévouement des employés de la Société. Bien au-delà des chiffres et des statistiques d'achalandage, la direction de la Société sait qu'elle peut compter sur des collaborateurs précieux, passionnés et mobilisés, des gens prêts à répondre, avec professionnalisme, aux besoins des citoyens, dans un contexte de rareté des ressources. Je tiens donc à mettre en relief l'excellence de leur contribution.

L'année 2008 marquait, pour moi, une quatrième année à la direction de la Société. Comme je l'ai souligné en début de texte, ce fut une année inquiétante pour les placements et exigeante pour les membres de la direction. En conséquence, je remercie ces personnes pour leur engagement et leur participation de tous les instants. S'il y a une réalité que j'affectionne tout particulièrement dans mon travail, c'est bien le fait de pouvoir côtoyer des gens intelligents, intéressants et engagés, à tous les paliers de l'organisation.

Merci également aux membres de notre conseil d'administration, qui s'acquittent avec brio des nouvelles exigences et dispositions de gouvernance qui caractérisent aujourd'hui les sociétés d'État du Québec. En plus d'être sollicités, leurs avis et conseils nous sont d'une grande valeur, surtout en période de turbulence.

Le président et chef de la direction,

John Harbour, FCA

Québec, avril 2009

Déclaration du président et chef de la direction

La fiabilité de l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2008 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

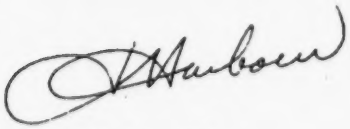
Le Rapport annuel de gestion 2008 de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et l'organisation administrative de la Société;
- présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2006-2010* et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2008;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et rend compte des résultats obtenus en 2008;
- décrit les ressources de la Société et présente ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2008.

De son côté, le Rapport annuel de gestion 2008 du Fonds d'assurance automobile du Québec donne de l'information sur la santé financière de ce fonds pour l'année 2008 et en présente les états financiers vérifiés au 31 décembre 2008.

Je déclare que l'information contenue dans les deux rapports de gestion susmentionnés ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2008.

Le président et chef de la direction,



John Harbour, FCA

Québec, avril 2009

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les rapports annuels de gestion 2008 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nous avons fondé notre examen sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans les rapports annuels de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2008 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, avril 2009

Introduction

La reddition de comptes exigée

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). En conséquence, elle doit, chaque année, rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

De plus, la Société est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle est autonome dans ses décisions et n'est pas assujettie à la Loi sur l'administration publique. Elle doit néanmoins produire un rapport annuel de gestion sur le Fonds et le déposer à l'Assemblée nationale.

Enfin, une des vice-présidences et direction générale de la Société est constituée en agence et porte le nom de Contrôle routier Québec. Conformément à la Loi sur l'administration publique, cette agence produit un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

La présentation des rapports

La Société a décidé de satisfaire aux exigences précitées en regroupant, en un seul volume, les rapports annuels de gestion de la Société, du Fonds d'assurance automobile et de l'agence Contrôle routier Québec.

Le rapport annuel de gestion de la Société présente les résultats obtenus en 2008 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et de certaines politiques gouvernementales. Il présente également les ressources ainsi que les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile donne de l'information sur la gestion de ce fonds et en présente les états financiers vérifiés.

Enfin, dans son rapport annuel de gestion, Contrôle routier Québec fait connaître les résultats obtenus en 2008 dans la mise en œuvre de son plan d'action annuel.

Mentionnons que le présent document est disponible dans le site Web de la Société, où se trouve également un document d'information complémentaire sur les activités de la Société.

Rapport annuel de gestion

2008

Société de l'assurance automobile du Québec

HUGUETTE ROYER, *préposée aux permis et à l'immatriculation*

LA SOCIÉTÉ 19
La mission et les mandats 19
Les valeurs organisationnelles 20
La direction 20

LE COMITÉ DE DIRECTION 31
L'organigramme 32

LES RÉSULTATS 34
La mesure de la performance 34
La gestion intégrée des risques 35
Les résultats à l'égard du plan stratégique 35
Le Plan stratégique 2006-2010 36
Le traitement des plaintes 58
La Déclaration de services aux citoyens 59

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 64
La protection des renseignements personnels 64
Les politiques touchant le personnel 66
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 68
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 69
L'allègement réglementaire et administratif 69
Le développement durable 69

LES RESSOURCES 74
Les ressources humaines 74
Les technologies de l'information 76
Les ressources matérielles et immobilières 78
Les ressources financières 79

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève de la ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Son exercice financier se termine le 31 décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois[2].

La mission et les mandats

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

Il y a une différence fondamentale entre les activités que la Société mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et ses autres activités. Les premières sont menées de façon autonome et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance, lesquelles constituent un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix du gouvernement relatifs au budget. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées au moyen d'une tarification administrative ou par l'allocation de crédits gouvernementaux.

Signalons que la fiducie favorise la pérennité du régime d'assurance automobile, car elle renforce le rôle d'assureur public de la Société et rend possible le rétablissement de la situation financière de celle-ci, ce qui lui permettra de tenir ses engagements actuels et futurs envers les accidentés de la route. La fiducie s'inscrit en dehors du périmètre comptable du gouvernement.

2. La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent document.

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève de la ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Son exercice financier se termine le 31 décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois[2].

La mission et les mandats

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

Il y a une différence fondamentale entre les activités que la Société mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et ses autres activités. Les premières sont menées de façon autonome et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance, lesquelles constituent un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix du gouvernement relatifs au budget. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées au moyen d'une tarification administrative ou par l'allocation de crédits gouvernementaux.

Signalons que la fiducie favorise la pérennité du régime d'assurance automobile, car elle renforce le rôle d'assureur public de la Société et rend possible le rétablissement de la situation financière de celle-ci, ce qui lui permettra de tenir ses engagements actuels et futurs envers les accidentés de la route. La fiducie s'inscrit en dehors du périmètre comptable du gouvernement.

2. La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent document.

Les valeurs organisationnelles

Au terme d'une démarche de consultation et de réflexion, la Société a adopté trois valeurs organisationnelles; celles-ci guident chacun des membres du personnel de la Société dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles.

La rigueur

Chacun s'assure de rendre les services, ou de livrer les produits attendus, avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

La cohérence

Les actions et gestes concordent avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

Le respect

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance auprès de la population, des partenaires et de ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

La direction

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société[3], lequel est entré en vigueur le 23 février 2005. Un nouveau code de déontologie a été présenté à la réunion du conseil, le 10 décembre 2008, et il fera l'objet de discussions au début de l'année 2009. Au 31 décembre 2008, le conseil comptait douze membres.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget directeur et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, les membres du conseil mettent à profit leurs compétences professionnelles au sein de quatre comités permanents. Pour l'étude de questions particulières, le conseil constitue tout autre comité, approuve leurs règles de fonctionnement et leur attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. De plus, il administre le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire.

Le conseil d'administration doit tenir six séances au moins par année. En 2008, il en a tenu onze. En plus d'avoir exercé les activités courantes du conseil, les administrateurs se sont prononcés sur plusieurs mesures liées à la gouvernance. Le conseil a réorganisé ses comités et révisé leurs mandats. Ainsi, le comité des ressources humaines et des technologies de l'information a été scindé en deux comités distincts. Le nouveau comité des ressources humaines a reçu le mandat d'examiner les problématiques entourant le service à la clientèle de la Société. À la fin de l'année 2008, le conseil comptait quatre comités dédiés à autant de dimensions : la gouvernance et l'éthique, la vérification, les ressources humaines et le service à la clientèle, et, enfin, les technologies de l'information.

3. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent document.

Par ailleurs, les administrateurs ont approuvé un outil d'évaluation de l'efficacité du conseil qui a entraîné des améliorations au programme d'accueil et de formation continue des membres. Le Règlement sur la gouvernance de la Société a aussi été actualisé.

Le conseil a approuvé la politique de gestion intégrée des risques et les risques stratégiques, la politique de divulgation financière et les modifications proposées pour améliorer le suivi de la gestion financière des projets d'investissement. Le conseil a suivi de près les démarches de la Société relatives à la délivrance du permis de conduire Plus qui facilitera l'entrée aux États-Unis, par voie maritime et terrestre, des citoyens canadiens qui résident au Québec.

En 2008, le conseil a révisé le Plan stratégique 2006-2010 afin, notamment, d'en actualiser le contenu selon le contexte financier et opérationnel. En outre, les administrateurs ont suivi l'évolution de la situation financière de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La présidence du conseil d'administration

La présidente du conseil d'administration de la Société est nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès de la ministre des Transports et du gouvernement, la présidente dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Elle est également responsable du Règlement sur la gouvernance de la Société et s'assure que les décisions du conseil d'administration seront exécutées.

La présidente est membre d'office de tous les comités du conseil, voit à leur bon fonctionnement et veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, elle coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

Les membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétence des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

Le profil de compétence des administrateurs

MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration
Présidente du comité de gouvernance et d'éthique
Milieux du droit et des affaires
Nommée le 28 novembre 2007
Mandat de cinq ans

Présidente
Maxi-Crisp Canada inc.

Présidente et chef de la direction
Les Investissements Iron Hill inc.

Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle possède une licence en droit civil et un baccalauréat en *Common Law* de l'Université d'Ottawa ainsi qu'une maîtrise en administration des affaires du John Molson School of Business. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman, Elliot ainsi que chez McCarthy-Tétrault, a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Québécor inc., et elle a occupé des postes de direction dans différentes entreprises. Depuis 2005, M^me^ Tawil siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec.

JOHN HARBOUR

Membre
Milieux des assurances et de la finance
Nommé le 24 janvier 2005
Renouvelé le 28 novembre 2007
Mandat de cinq ans

Président et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec

John Harbour est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Il a fait carrière dans des postes de direction pour des sociétés d'assurance et des institutions financières de grande envergure pendant près de 30 ans. En 2003, il fut nommé membre du Bureau de transition de l'Autorité des marchés financiers. Depuis 2005, M. Harbour est président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec.

ALAIN ALBERT

Membre
Milieu des assurances
Nommé le 28 novembre 2007
Mandat de quatre ans

Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en *counselling* de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans.

IDA CRASTO

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Présidente
Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. M^me^ Crasto a occupé un poste de vice-présidente à Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise.

CÉLINE GARNEAU

Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Milieu du droit
Nommée le 9 juin 2004
Mandat de trois ans

Avocate
Langlois Kronström Desjardins

Titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, Céline Garneau est membre du Barreau du Québec et titulaire d'un diplôme de 2^e^ cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. Depuis 1977, M^me^ Garneau est avocate spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions au cabinet Langlois Kronström Desjardins. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et familiale. Elle a siégé à plusieurs conseils d'administration.

ANDRÉ GAUTHIER

Président du comité des technologies de l'information

Milieu des affaires
Nommé le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Président
Holding André Gauthier inc.

Bachelier de l'Université d'Ottawa et de l'École polytechnique de l'Université de Montréal, André Gauthier a occupé, de 1967 à 1979, divers postes en technologies de l'information, en commercialisation et en contrôle financier à IBM Canada. En 1979, M. Gauthier a cofondé le Groupe LGS inc., une société de services en technologies de l'information, et y a occupé le poste de vice-président exécutif. Il a été président du conseil d'administration de l'Association canadienne des technologies de l'information (ACTI) en 2000-2001 et président de la Fondation Jean Lapointe de 2000 à 2003. Depuis 2002, il préside le Holding André Gauthier inc., une société d'investissement et de capital de risque. Il a siégé au conseil d'administration de plusieurs entreprises.

ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification

Milieu des affaires
Nommé le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Conseiller
Heenan Blaikie

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal. M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson, Bélair/Deloitte et Touche, poste qu'il a occupé jusqu'en 1999. Depuis 2000, M. Lesage est conseiller chez Heenan Blaikie, avocats.

SERGE MÉNARD

Membre

Milieu des affaires
Nommé le 9 juin 2004
Mandat de trois ans

Propriétaire et administrateur
Place des galeries inc.

Serge Ménard est titulaire d'un diplôme de commerce du Knowlton High School. Cofondateur des Entreprises Ménard ltée en 1962, il a été maire de la ville de Drummondville de 1983 à 1987. Depuis 1990, il est propriétaire et administrateur de Place des galeries inc. M. Ménard a été membre des conseils d'administration d'Hydro-Québec et de la Société de développement industriel du Québec.

WILLIAM PETER NASH

Membre

Milieu des affaires
Nommé le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Vice-président à la direction
Digico Réseau Global inc.

Issu du collège Dawson en électronique, William Peter Nash a également obtenu une certification en gouvernance de sociétés au Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et il est administrateur de sociétés certifié (ASC). Il a occupé le poste de vice-président dans différentes entreprises et est aujourd'hui vice-président exécutif de Digico Réseau Global. M. Nash est président du conseil d'administration de la Corporation Félix Hubert d'Hérelle et administrateur agréé de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

HÉLÈNE RACINE

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 28 novembre 2007
Mandat de quatre ans

Comptable
École des hautes études commerciales

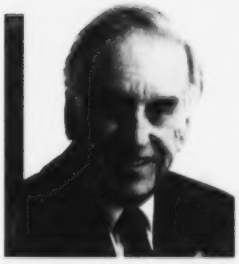
Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, Hélène Racine a obtenu une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota et à l'Ordre des comptables agréés du Québec, elle agit depuis 1999 à titre de coordonnatrice du programme de Diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique à l'École des hautes études commerciales de Montréal.

LUDGER ST-PIERRE

Membre

Milieu des assurances
Nommé le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Directeur au développement des dons majeurs
Fondation de l'Université Laval



Ludger St-Pierre est titulaire d'un baccalauréat en sciences commerciales et d'une maîtrise en gestion des entreprises. Il a occupé différents postes dans le domaine de l'assurance, dont celui de vice-président Marketing et Développement chez Marsh et McLennan Assurance. M. St-Pierre est actuellement directeur au développement des dons majeurs de la Fondation de l'Université Laval.

MARIE CAROLE TÉTREAULT

Membre

Milieu du droit
Nommée le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Avocate
Fasken, Martineau, DuMoulin

Membre du Barreau du Québec, Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agente de marque de commerce au cabinet Morisset, Vaillancourt, Bernier. Depuis 2002, elle est avocate associée chez Fasken, Martineau, DuMoulin.

L'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités

Membres	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité des ressources humaines et des technologies de l'information (ancien comité)
Marie-Anne Tawil Présidente du conseil d'administration Présidente du comité de gouvernance et d'éthique	11/11	6/6	8/8	11/11	5/5	1/1
John Harbour Président et chef de la direction	11/11					
Alain Albert Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	11/11			11/11		
Ida Crasto Membre du comité des technologies de l'information	10/11				4/5	1/1
Céline Garneau Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	10/11			11/11		
André Gauthier Président du comité des technologies de l'information Membre du comité de gouvernance et d'éthique	8/11	6/6			5/5	1/1
André Lesage Président du comité de vérification	10/11		8/8			
Serge Ménard Membre	4/11					
William Peter Nash Membre du comité des technologies de l'information	10/11				5/5	1/1
Hélène Racine Membre du comité de vérification	11/11		8/8			
Ludger St-Pierre Membre du comité de gouvernance et d'éthique	11/11	6/6				
Marie Carole Tétreault Membre du comité de gouvernance et d'éthique (à compter du 6 février 2008) et membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	11/11	5/5		11/11		

La rémunération versée aux administrateurs de la Société en 2008[4]

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[5]. Voici ces montants au 31 décembre 2008 :

- **Président du conseil d'administration**
  - Rémunération annuelle 16 646,40 $
  - Montant par présence aux séances du conseil et des comités 780,30 $
- **Membre du conseil**
  - Rémunération annuelle 8 323,20 $
  - Montant par présence aux séances du conseil et des comités 520,20 $
- **Président d'un comité**
  - Rémunération annuelle additionnelle 3 121,20 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2008 :

Membres	Rémunération en 2008
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil et présidente du comité de gouvernance et d'éthique	47 399 $
Alain Albert	16 399 $
Ida Crasto	15 540 $
Céline Garneau, présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	20 981 $
André Gauthier, président du comité des technologies de l'information	21 226 $
André Lesage, président du comité de vérification	19 951 $
Serge Ménard	9 838 $
William Peter Nash	15 785 $
Hélène Racine	17 355 $
Ludger St-Pierre	16 310 $
Marie-Carole Tétreault	20 737 $
TOTAL	221 521 $

4. Les sommes indiquées sont relatives aux activités qui ont eu lieu en 2008.
5. Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.

Les comités du conseil d'administration

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société et, au besoin, propose des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation.

En 2008, les membres du comité de gouvernance et d'éthique se sont réunis six fois. Tout au long de l'année, ils ont fait un suivi rigoureux de l'application de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et ont fait plusieurs recommandations au conseil d'administration en ce qui concerne, entre autres, le Règlement sur la gouvernance de la Société, l'évaluation de l'efficacité du conseil et le profil de compétence et d'expérience des membres du conseil. Le comité a également soumis à l'approbation du conseil un programme d'accueil, d'orientation et de formation continue des membres du conseil. Les membres du comité ont terminé une révision en profondeur du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société et le projet a été déposé au conseil d'administration pour adoption en 2009.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est chargé, notamment, d'évaluer l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur.

En 2008, le comité de vérification s'est réuni à huit reprises. Il a examiné le *Rapport à la direction 2007* du Vérificateur général du Québec et du vérificateur externe, ainsi que pris connaissance des résultats de la vérification des états financiers 2007 de la Société et du Fonds d'assurance. Il a également examiné les résultats financiers trimestriels de l'exercice 2008. Le comité a approuvé la politique et le plan annuel de vérification interne. Il a pris connaissance de la cartographie des processus de la Société qui sera utile pour la démarche de qualité.

À compter du 1er janvier 2011, les principes comptables canadiens applicables aux entreprises ayant une obligation publique de rendre des comptes seront remplacés par les Normes internationales d'information financière (IFRS). Au cours de 2008, le comité de vérification a porté une attention particulière à ces nouvelles normes. Il a validé, de façon provisoire, l'assujettissement de la Société et du Fonds d'assurance à ces nouvelles normes ainsi que l'impact potentiel de celles-ci sur l'information financière et les résultats. Finalement, il s'est assuré que le plan de travail permettra une saine transition et le respect des échéanciers.

Le comité de vérification a également fait des recommandations au conseil à propos de la politique de divulgation financière et de la politique de gestion intégrée des risques stratégiques de la Société, et il a fait des propositions pour améliorer les processus financiers et décisionnels relatifs aux projets d'investissements.

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de service aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et du taux de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

En 2008, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à onze reprises. Ils ont d'abord établi les activités à accomplir en 2008 en retenant les enjeux jugés prioritaires. En ce qui a trait aux ressources humaines, le comité a pris connaissance de nombreux dossiers, notamment les politiques et l'analyse de vulnérabilité des ressources humaines ainsi que la stratégie en santé au travail 2008-2011. La nomination de trois vice-présidents, la rémunération variable des vice-présidents et l'évaluation du président et chef de la direction ont fait l'objet de recommandations au conseil d'administration.

En matière de service à la clientèle, le comité a examiné les rapports trimestriels du Bureau des plaintes. Les membres ont suivi de près les pistes de solutions envisagées pour améliorer le service à la clientèle.

Le comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information apprécie les orientations d'investissement et examine les demandes d'acquisition de biens et de services qui nécessitent l'approbation du conseil d'administration.

En 2008, les membres du comité se sont réunis cinq fois. Le comité a recommandé l'approbation de plusieurs appels d'offres. En outre, il a assuré le suivi des projets majeurs de développement informatique reliés au permis de conduire Plus et au plan de délestage du système IDMS. Les membres ont procédé à l'analyse des propositions d'amélioration des processus financiers et décisionnels pour les projets d'investissements. Les dossiers traitant de la capacité des ressources à réaliser les projets et les honoraires professionnels requis à la vice-présidence aux technologies de l'information ont aussi retenu l'attention des membres de ce comité.

Les dirigeants de la Société

Le président et chef de la direction

Le président et chef de la direction de la Société est nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Il est responsable de l'administration de la Société, dont il gère les activités de façon à assurer l'application des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il voit, entre autres, à l'élaboration des objectifs généraux et à celle de la planification stratégique, approuve les orientations et objectifs des vice-présidences et maintient un contrôle global sur les activités de la Société. Enfin, il préside le comité de direction.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de neuf membres, dont le président et chef de la direction et sept vice-présidents nommés par le conseil d'administration. La directrice des ressources humaines en fait également partie. Ce comité se réunit généralement toutes les deux semaines.

La rémunération des principaux dirigeants

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[6], le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2008, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

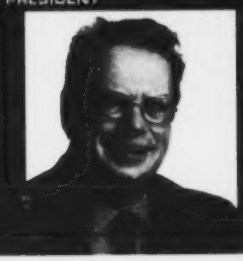
Nom	Titre	Salaire de base	Boni 2006[7]	Boni 2007[7]	Prime de remplacement temporaire	Total
John Harbour	Président et chef de la direction	200 965 $	18 782 $	18 736 $[8]		238 483 $
Michel Léveillé	Vice-président aux technologies de l'information	178 154 $		28 178 $		206 332 $
André Legault	Vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances	169 152 $		16 464 $	3 789 $	189 405 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	172 632 $		14 178 $		186 810 $
Nathalie Tremblay	Vice-présidente et directrice générale - Fonds d'assurance automobile du Québec	169 152 $		16 464 $		185 616 $

Les honoraires versés au vérificateur externe

En 2008, la Société a versé 244 265 $ en honoraire à la firme comptable Mallette, SENCRL, pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

Le comité de direction

PRÉSIDENT

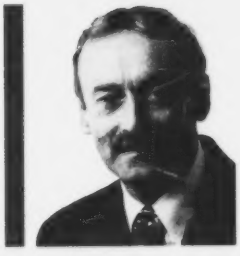


JOHN HARBOUR
Président et chef de la direction

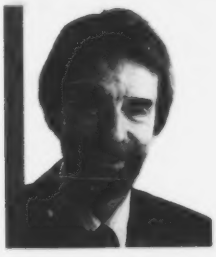
YVES CHARETTE
Vice-président et directeur général
Contrôle routier

CLAUDE HALLÉ
Vice-président et directeur général
Accès au réseau routier

CLAUDE GÉLINAS
Vice-président
aux affaires juridiques
et au secrétariat général



ANDRÉ LEGAULT
Vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances



MICHEL LÉVEILLÉ
Vice-président aux technologies
de l'information

JOHANNE ST-CYR
Vice-présidente à la sécurité routière

NATHALIE TREMBLAY

Le comité de direction

PRÉSIDENT

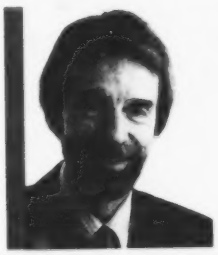
JOHN HARBOUR
Président et chef de la direction

YVES CHARETTE
Vice-président et directeur général
Contrôle routier

CLAUDE HALLÉ
Vice-président et directeur général
Accès au réseau routier

CLAUDE GELINAS
Vice-président
aux affaires juridiques
et au secrétariat général

ANDRÉ LEGAULT
Vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances



MICHEL LEVEILLÉ
Vice-président aux technologies
de l'information

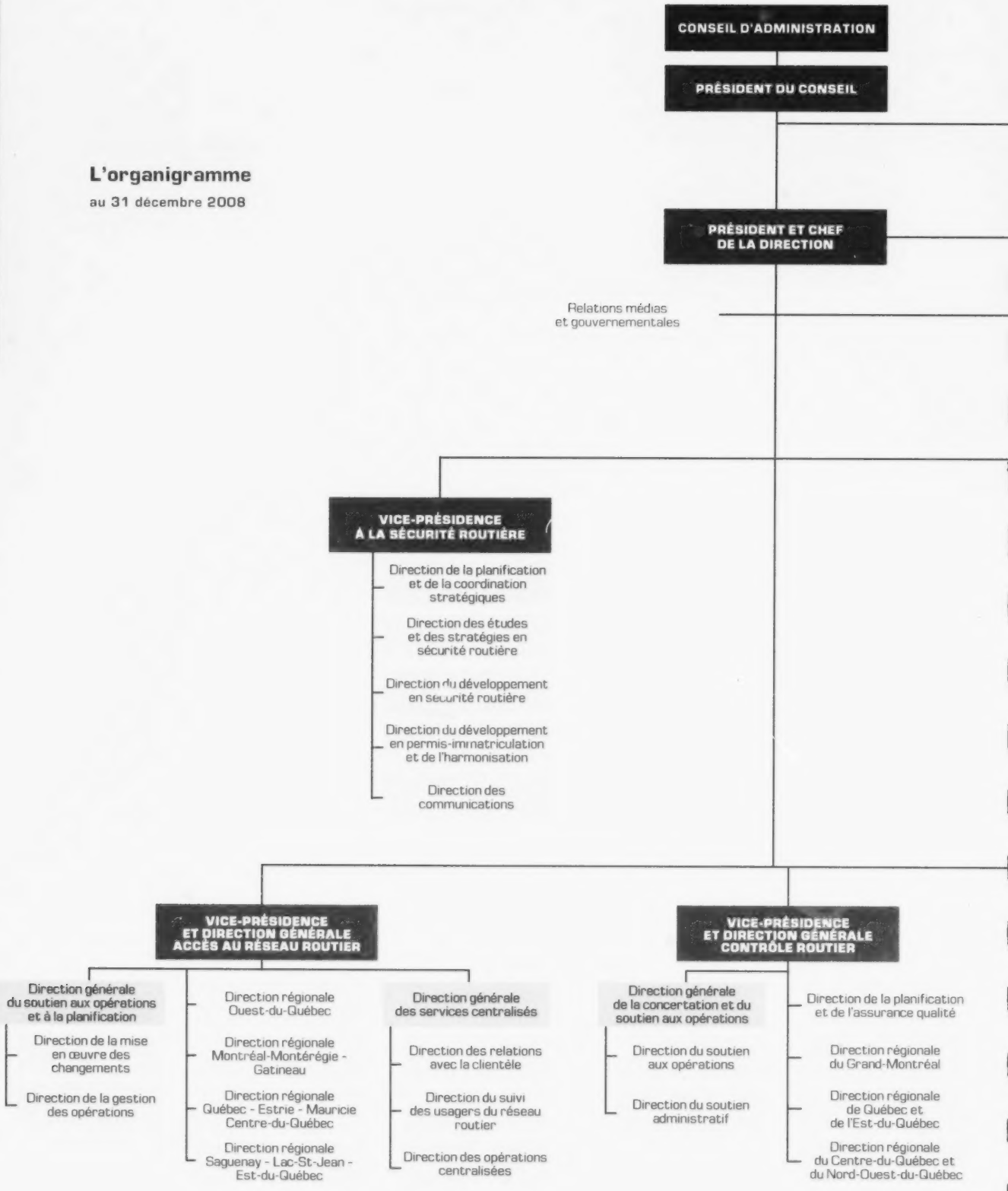
JOHANNE ST-CYR
Vice-présidente à la sécurité routière

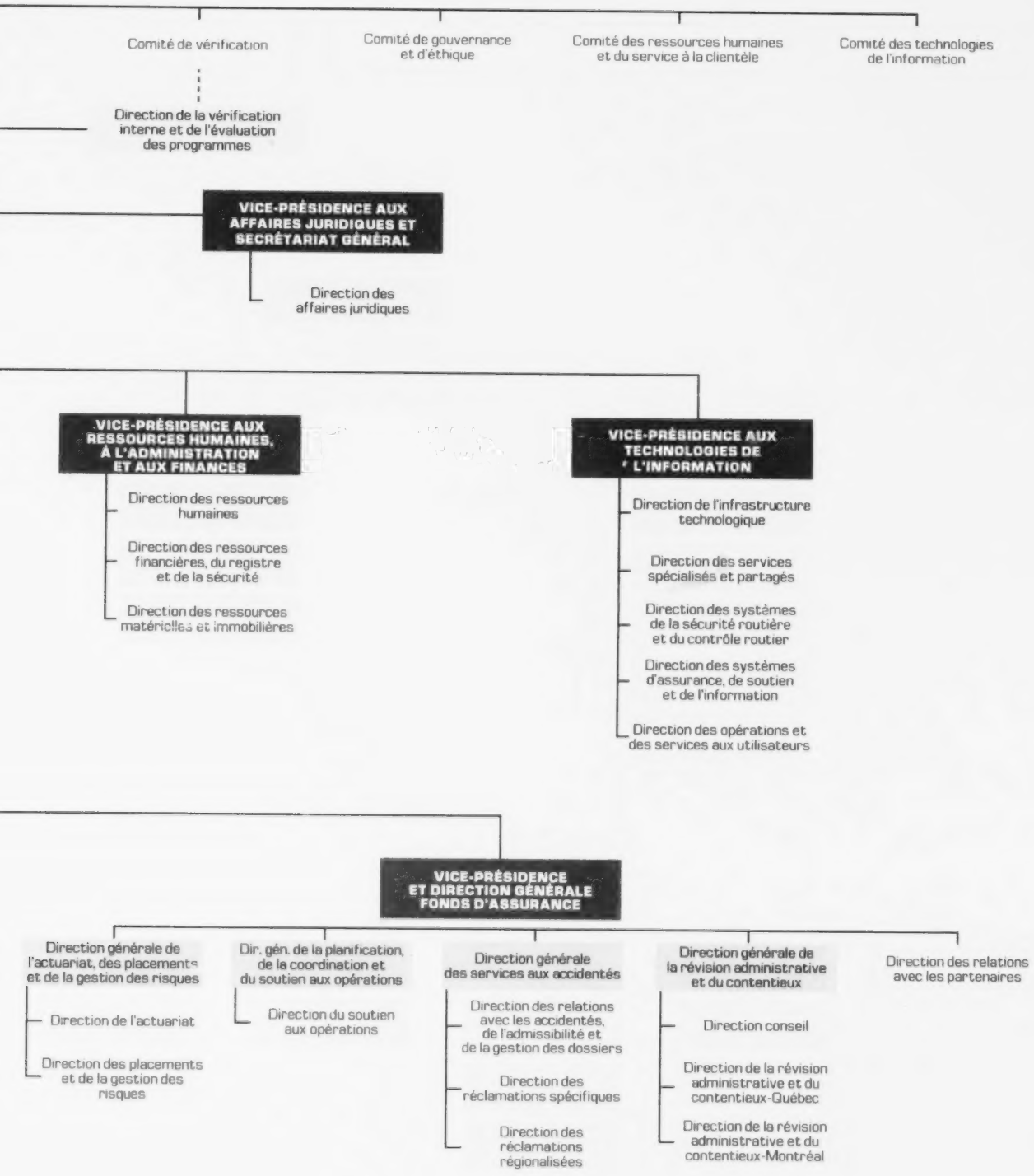
NATHALIE TREMBLAY

JOCELYNE ANGERS

L'organigramme

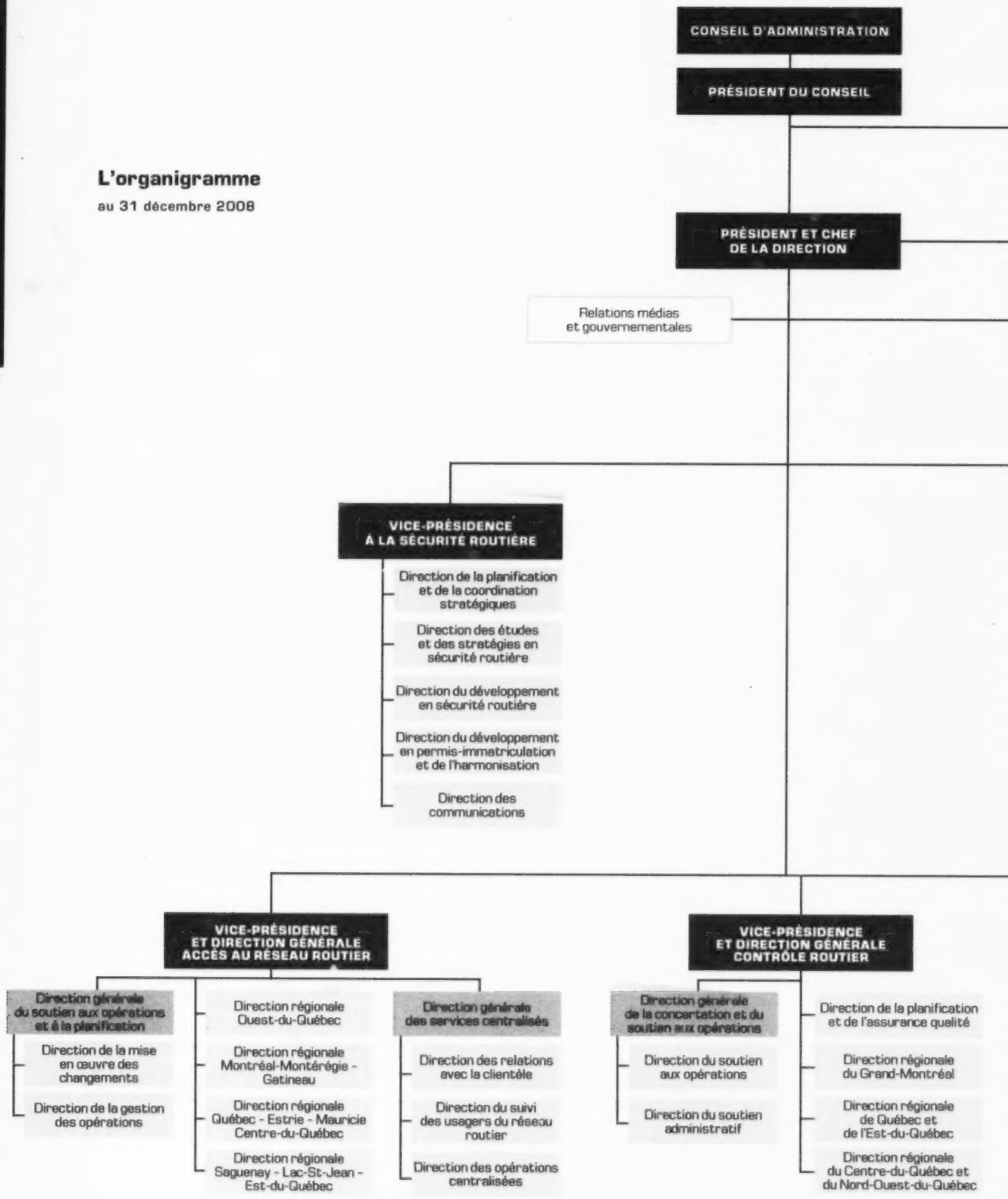
au 31 décembre 2008

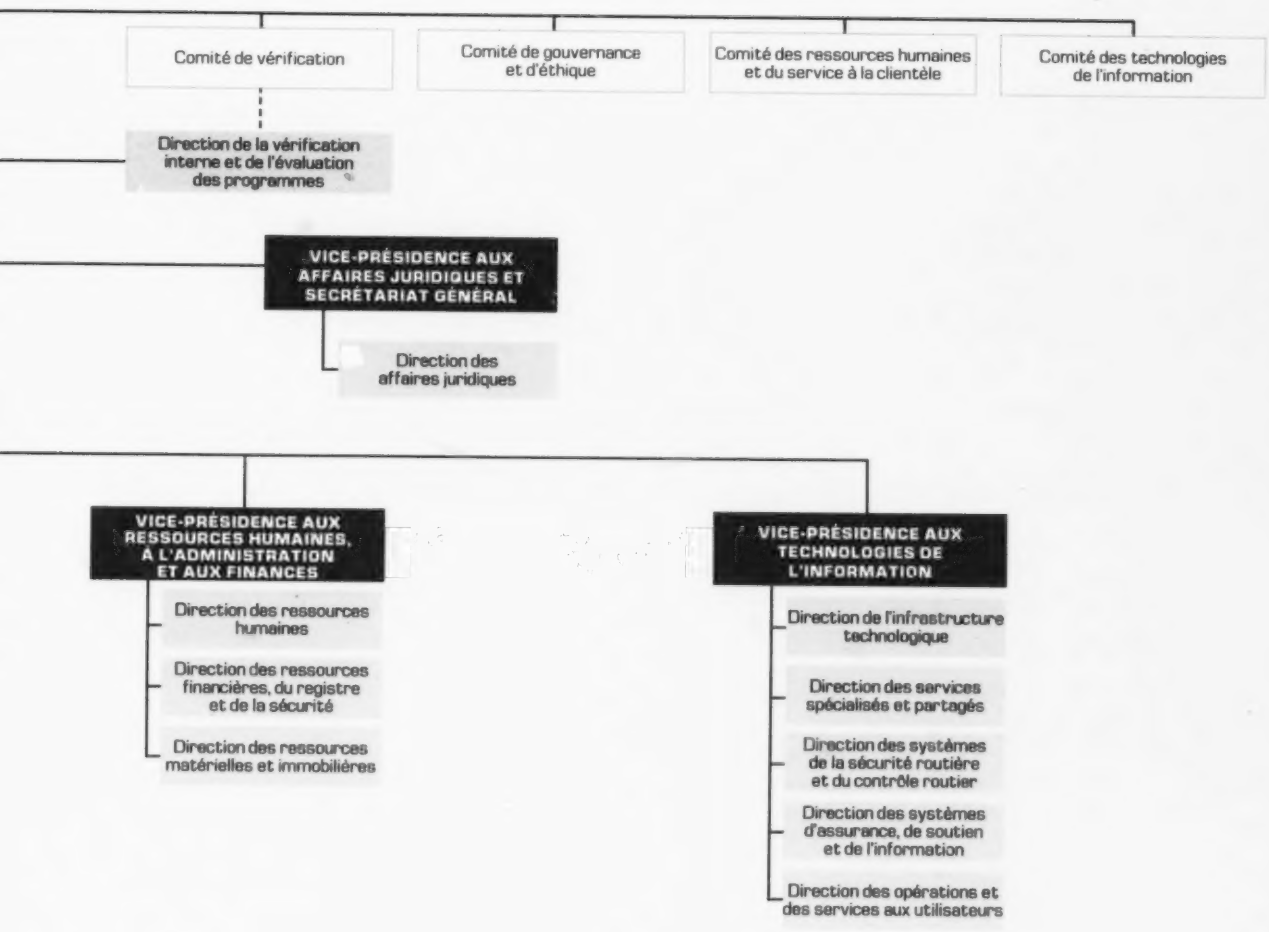



Comité de vérification
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Direction des affaires juridiques
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières, du registre et de la sécurité
Direction des ressources matérielles et immobilières
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
VICE-PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE FONDS D'ASSURANCE
Direction générale de l'actuariat, des placements et de la gestion des risques
Direction de l'actuariat
Direction des placements et de la gestion des risques
Dir. gén. de la planification, de la coordination et du soutien aux opérations
Direction du soutien aux opérations
Direction générale des services aux accidentés
Direction des relations avec les accidentés, de l'admissibilité et de la gestion des dossiers
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale de la révision administrative et du contentieux
Direction conseil
Direction de la révision administrative et du contentieux-Québec
Direction de la révision administrative et du contentieux-Montréal
Direction des relations avec les partenaires

L'organigramme

au 31 décembre 2008




Comité de vérification
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Direction des affaires juridiques
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières, du registre et de la sécurité
Direction des ressources matérielles et immobilières
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
VICE-PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE FONDS D'ASSURANCE
Direction générale de l'actuariat, des placements et de la gestion des risques
Direction de l'actuariat
Direction des placements et de la gestion des risques
Dir. gén. de la planification, de la coordination et du soutien aux opérations
Direction du soutien aux opérations
Direction générale des services aux accidentés
Direction des relations avec les accidentés, de l'admissibilité et de la gestion des dossiers
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale de la révision administrative et du contentieux
Direction conseil
Direction de la révision administrative et du contentieux-Québec
Direction de la révision administrative et du contentieux-Montréal
Direction des relations avec les partenaires

Les résultats

Les résultats obtenus par la Société en 2008 sont présentés selon la structure suivante :

- La mesure de la performance
- La gestion intégrée des risques
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010
  - Le plan stratégique 2006-2010
  - Les principaux résultats de 2008
  - La sécurité routière
  - La qualité des services à la population
  - La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux
  - L'équilibre financier
  - Notre performance organisationnelle
- Le traitement des plaintes
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - La Déclaration de services aux citoyens
  - L'appréciation des clients à l'égard des engagements généraux
  - Les résultats à l'égard des engagements spécifiques

La mesure de la performance

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[9], le conseil d'administration de la Société devra « adopter des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la Société incluant l'étalonnage avec des entreprises similaires; ces mesures sont réalisées tous les trois ans par le vérificateur général ou, si celui-ci le juge approprié, par une firme indépendante, et après en avoir informé le conseil d'administration[10]. »

La Société a continué ses travaux en vue d'établir des indicateurs de performance qui tiennent compte, notamment, des enjeux stratégiques auxquels elle est confrontée ainsi que de la nature des services qu'elle fournit dans ses trois grands domaines d'affaires : l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance automobile pour les blessures corporelles. Le choix des indicateurs sera fait de manière à permettre la comparaison avec des entreprises similaires.

9. L.R.Q., c. G-1.02.
10. Article 15, 15°.

La gestion intégrée des risques

Comme la plupart des entreprises, la Société est exposée à des risques qui peuvent causer un impact négatif sur sa performance quant à l'atteinte de ses objectifs organisationnels, que ce soit en matière de service, de finance ou qu'il s'agisse de la confiance des citoyens envers l'organisation ou, encore, de la santé de son personnel.

Afin de mieux pallier ces risques, la Société a approuvé, à la fin de l'année 2008, une politique de gestion intégrée des risques[11] dont les lignes directrices sont inspirées des meilleures pratiques en cette matière.

Le processus de gestion intégrée des risques, découlant de la politique, couvre tous les types de risques et tous les paliers de l'organisation, selon un cycle annuel. Il prend en considération la planification stratégique ainsi que le contexte organisationnel particulier à chacun des secteurs et permet à la Société d'obtenir une vue d'ensemble des risques associés à la conduite de ses affaires. Son but est de donner une assurance raisonnable quant à l'atteinte d'objectifs globaux en matière de gestion et de prévention des risques.

Chaque vice-présidence est responsable d'évaluer et de mettre en place des mesures dont le but est de réduire les risques stratégiques repérés, à un niveau acceptable pour la Société. Elle a également la responsabilité de rendre compte périodiquement de la gestion de ces risques.

C'est le comité de vérification du conseil d'administration, assisté de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, qui s'assure de la mise en place et du suivi périodique de la politique de gestion intégrée des risques.

En 2009, la Société réalisera l'évaluation de ses risques stratégiques et, au besoin, mettra en place des mesures d'atténuation qui s'ajouteront à celles déjà existantes. De plus, elle présentera une première compilation de ses risques stratégiques et fera état de leur gestion.

Les résultats à l'égard du plan stratégique

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux seize objectifs stratégiques de la Société[12]. Nous y présentons, d'abord, le Plan stratégique 2006-2010 et un tableau sommaire. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

Le plan stratégique 2006-2010

Premier à être adopté depuis la création du Fonds d'assurance automobile, le Plan stratégique 2006-2010 répond à des enjeux qui revêtent une importance particulière pour les Québécois et repose sur une vision d'avenir ambitieuse. Chaque année, le conseil d'administration en évalue la mise en œuvre et, au besoin, lui apporte des modifications. En 2008, l'enjeu qui correspond à l'orientation 3 a été changé et le libellé des orientations 2 et 3 a été modifié. Le libellé des objectifs 2.1, 3.1 et 4.2 a également été modifié, et deux nouveaux objectifs ont été ajoutés, 5.3 et 6.3

11. Politique de gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société de l'assurance automobile du Québec.
12. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 se rapportent à la fiducie d'utilité sociale qu'est le Fonds d'assurance automobile du Québec. Par conséquent, ils relèvent du conseil d'administration de la Société.

Le Plan stratégique 2006-2010

Le contexte

Le présent *Plan stratégique 2006-2010* est le fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et des gestionnaires. La Société a jugé que l'évolution du contexte justifiait des ajustements et l'ajout de deux objectifs. Le contexte 2008 se caractérise par :

- un progrès dans l'élimination des déficits d'exploitation du Fonds d'assurance automobile et de la gestion de l'accès au réseau routier;
- l'entrée en vigueur des nouvelles contributions d'assurance automobile;
- un bilan routier en amélioration depuis 2006, qui constitue toujours un défi pour assurer un réduction progressive du nombre de victimes de la route;
- la transformation de l'industrie du transport routier dans des conditions économiques plutôt difficiles;
- la mise en œuvre de la stratégie gouvernementales de développement durable;
- une croissance du coût de l'indemnisation moins forte et mieux contrôlée;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne résultant de la politique du non-remplacement de 60 % des départs à la retraite;
- l'accentuation de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée;
- le vieillissement des systèmes technologiques de la Société;
- la crise financière mondiale et ses impacts sur l'économie.

Enjeux

- La sécurité routière
- La qualité des services à la population
- La simplification de l'accès aux services publics

Orientations

1 Réduire le nombre de victimes de la route

2 Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles

3 Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics

Axes et objectifs

Stratégie gouvernementale

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

***1.1.2** Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.*

Concertation régionale

***1.2** Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.*

Connaissance des clientèles

2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.

Ajustement de la prestation de services

2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.

Prestation électronique de services

2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

Qualité et coût des services

3.1 Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.

Note: Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 (en italique) se rapportent au Fonds d'assurance automobile.

La vision

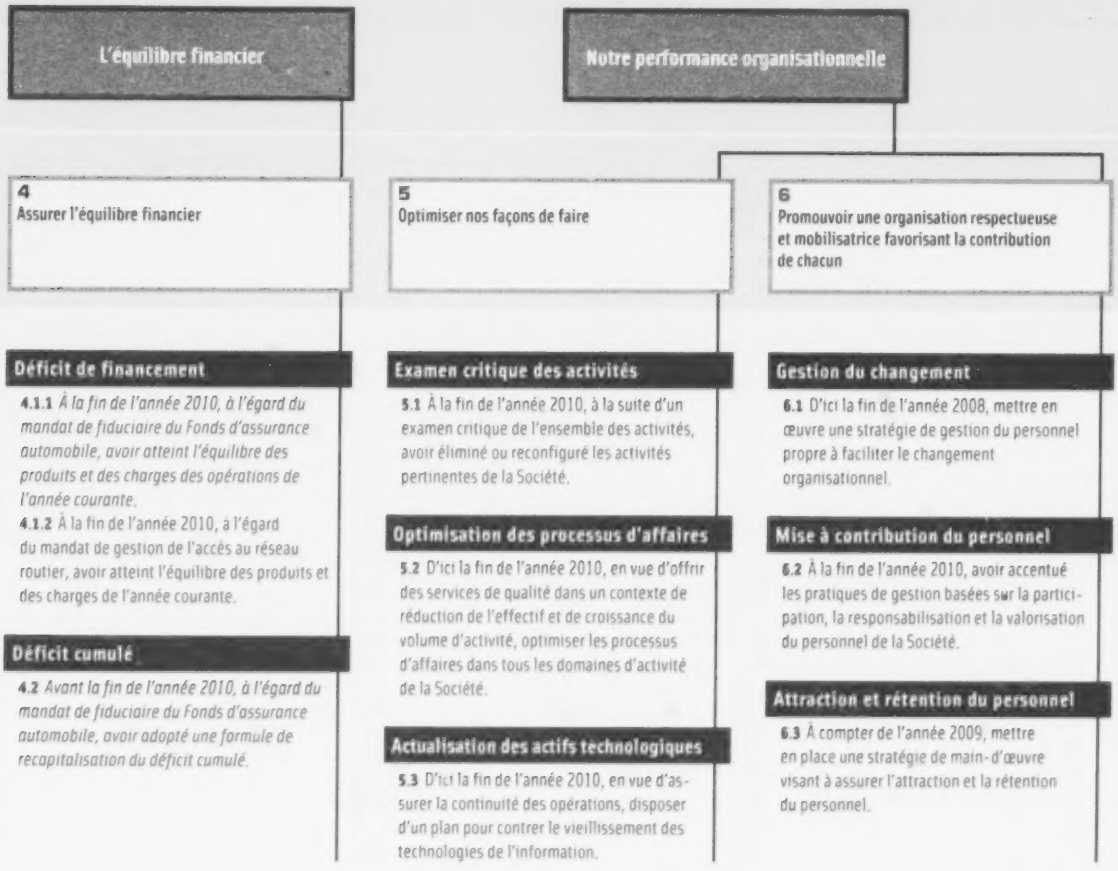
La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route.

Les résultats visés

D'ici la fin de l'année 2010, en poursuivant les objectifs de son plan stratégique, la Société obtiendra des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura notamment :

- atteint l'équilibre financier et ainsi assuré la pérennité du régime public d'assurance automobile du Québec;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Elle aura, du même coup, réduit la pression à la hausse sur les cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et mobilisé le personnel de manière à maintenir une offre de services de qualité, adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi qu'aux ressources disponibles;
- apporté une contribution à la simplification de l'accès aux services publics.



Le Plan stratégique 2006-2010

Le contexte

Le présent *Plan stratégique 2006-2010* est le fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et des gestionnaires. La Société a jugé que l'évolution du contexte justifiait des ajustements et l'ajout de deux objectifs. Le contexte 2008 se caractérise par :

- un progrès dans l'élimination des déficits d'exploitation du Fonds d'assurance automobile et de la gestion de l'accès au réseau routier;
- l'entrée en vigueur des nouvelles contributions d'assurance automobile;
- un bilan routier en amélioration depuis 2006, qui constitue toujours un défi pour assurer un réduction progressive du nombre de victimes de la route;
- la transformation de l'industrie du transport routier dans des conditions économiques plutôt difficiles;
- la mise en œuvre de la stratégie gouvernementales de développement durable;
- une croissance du coût de l'indemnisation moins forte et mieux contrôlée;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne résultant de la politique du non-remplacement de 60 % des départs à la retraite;
- l'accentuation de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée;
- le vieillissement des systèmes technologiques de la Société;
- la crise financière mondiale et ses impacts sur l'économie.

Enjeux

La sécurité routière	La qualité des services à la population	La simplification de l'accès aux services publics

Orientations

1	2	3
Réduire le nombre de victimes de la route	Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles	Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics

Axes et objectifs

Stratégie gouvernementale

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

1.1.2 *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.*

Concertation régionale

1.2 *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.*

Connaissance des clientèles

2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.

Ajustement de la prestation de services

2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.

Prestation électronique de services

2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

Qualité et coût des services

3.1 Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.

La vision

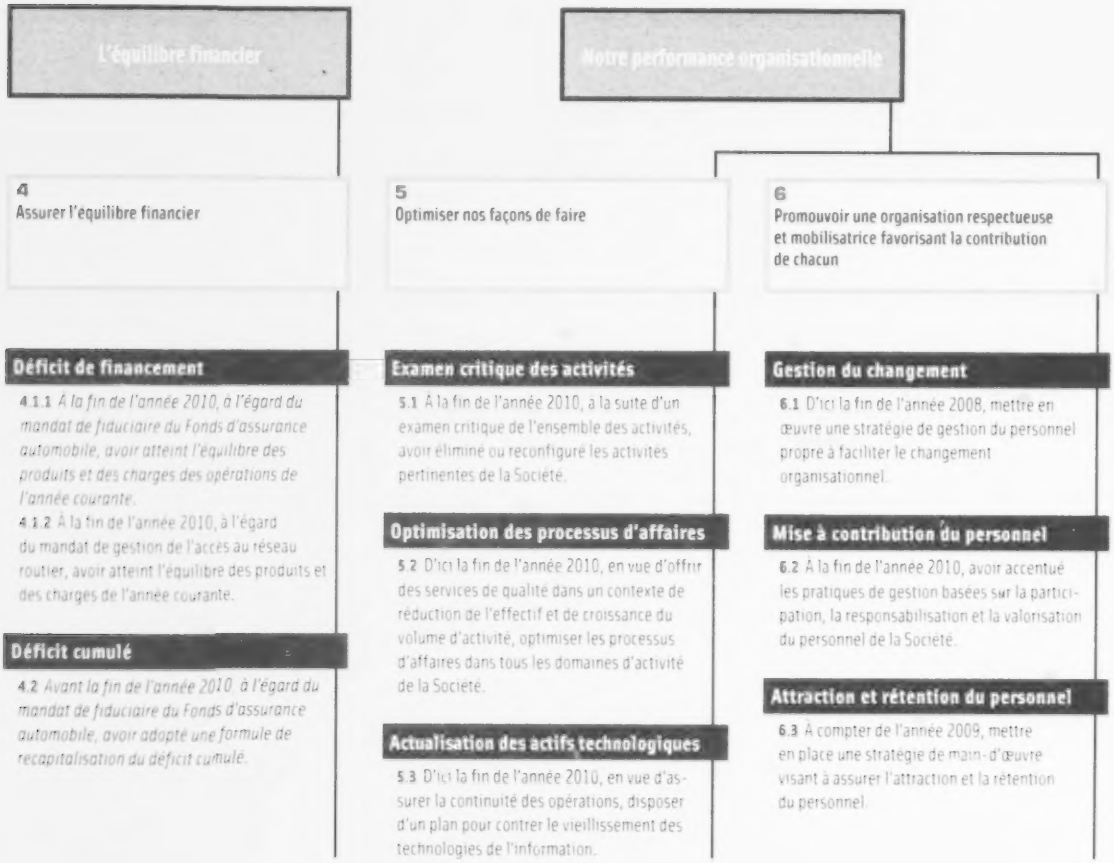
La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route.

Les résultats visés

D'ici la fin de l'année 2010, en poursuivant les objectifs de son plan stratégique, la Société obtiendra des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura notamment :

- atteint l'équilibre financier et ainsi assuré la pérennité du régime public d'assurance automobile du Québec;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Elle aura, du même coup, réduit la pression à la hausse sur les cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et mobilisé le personnel de manière à maintenir une offre de services de qualité, adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi qu'aux ressources disponibles;
- apporté une contribution à la simplification de l'accès aux services publics.



Les principaux résultats de 2008

La Sécurité routière

Un bilan routier exceptionnel en 2008!	2008	2007	2006
Diminution de 10 % du nombre de décès	557	621	721
Diminution de 17 % du nombre de blessés graves	2 363	2 861	3 721
Diminution de 7 % du nombre de blessés légers	41 203	44 495	46 042

La sécurité routière passe du cinquième au deuxième rang des enjeux qui préoccupent les Québécois.

La qualité des services à la population

FONDS D'ASSURANCE

Amélioration marquée des services	2008	2007	2006
Diminution des délais moyens de traitement des avis médicaux	82 jours	85 jours	105 jours
Diminution du délai moyen de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec.	11 jours	183 jours	63 jours

Pour 34 % des clients qui ont satisfait aux caractéristiques du processus de traitement rapide, leur réclamation d'assurance est réglée dans un délai moyen de 20 jours

GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Détérioration de l'accès téléphonique en raison des changements majeurs à la réglementation (permis annuel, modifications au Code de la sécurité routière, nouvelle tarification, étalement des primes...)

Croissance de la part de marché des services électroniques transactionnels depuis 2006 pour atteindre plus de 22 % des transactions

Mise en place d'un guichet multiservice

Quatre nouveaux centres de services en cohabitation avec Services Québec, pour un total de 9.

L'équilibre financier

Gestion de l'accès au réseau routier	2008	2007	2006	2005
Déficit des produits sur les charges de l'année courante	37,8 M$	34,5 M$	35,9 M$	42,0 M$
Taux de financement	73 %	74 %	73 %	69 %

Fonds d'assurance automobile – vers l'équilibre pour les opérations de l'année courante	2008	2007	2006	2005
Déficit des opérations de l'année courante	145,5 M$	341,4 M$	395,6 M$	447,4 M$
Taux de financement	86 %	68 %	63 %	60 %

Croissance des frais d'administration depuis 2005 limitée à 2,1 % malgré des investissements supplémentaires pour la promotion de la sécurité routière et la réalisation de nouveaux mandats

La sécurité routière

1 RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE

Le bilan routier de 2008 affiche une diminution du nombre total de victimes, notamment les personnes décédées et blessées grièvement, et ce, non seulement par rapport à 2007, mais aussi par comparaison à la moyenne de la période allant de 2003 à 2007.

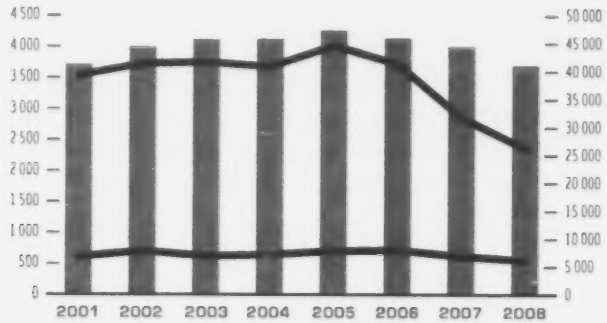
Fait historique : pour la première fois depuis le début du régime d'assurance automobile, le nombre de décès est passé sous la barre des 600. En effet, le nombre de personnes décédées en 2008 se chiffre à 557, ce qui représente une diminution de 10,3 % par rapport à 2007 et une diminution de 16,0 % par rapport à la moyenne 2003-2007.

Pour sa part, le nombre de blessés graves présente une baisse notable de 17,4 % par rapport à 2007. Cette baisse est encore plus importante lorsqu'on la compare à la période allant de 2003 à 2007, puisqu'elle représente une diminution de 34,5 %. Quant au nombre total de victimes, il s'établit, en 2008, à 44 123, ce qui équivaut à une diminution de 8 % par rapport à 2007 et de 12,1 % comparativement à la moyenne observée au cours de la période s'échelonnant de 2003 à 2007. Il s'agit, notons-le, d'une diminution remarquable, si nous considérons que le nombre total de victimes s'élevait à 50 484 en 2006 et qu'il correspondait à un taux de 662 victimes pour une population de 100 000 personnes, alors qu'il a chuté à 569 par 100 000 en 2008, pour atteindre son plus bas niveau depuis 1978.

Certains éléments ont contribué à l'amélioration du bilan routier. Sur ce chapitre, il faut mentionner l'entrée en vigueur de certaines des mesures adoptées par le gouvernement, les efforts soutenus de la Société, des corps policiers, du Contrôle routier et de l'ensemble des partenaires dont la mobilisation est déjà acquise depuis plusieurs années. Toutes ces actions concertées se sont révélées bénéfiques, comme le démontre le bilan routier 2008.

À cela s'ajoute l'effet de certains facteurs externes qui ont pu contribuer à l'amélioration du bilan routier. Mentionnons les conditions climatiques et le contexte économique moins favorable des derniers mois de 2008, qui ont entraîné une diminution des ventes de carburant et, par conséquent, du kilométrage parcouru et de l'exposition au risque. Toutefois, ces facteurs externes ne peuvent expliquer à eux seuls l'amélioration du bilan routier en 2008.

Évolution du bilan routier de 2001 à 2008



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 462	46 042	44 495	41 203
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 019	3 721	2 861	2 363
Décès	610	704	623	644	707	721	621	557

Évolution de la moyenne triennale des décès et des blessés graves de 2001 à 2008

	2001-2003	2002-2004	2003-2005	2004-2006	2005-2007	2006-2008
Décès	646	657	658	691	683	633
Blessés graves	3 673	3 720	3 817	3 806	3 534	2 982

L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle. Le tableau ci-dessus montre qu'après la détérioration continue de la situation jusqu'en 2006, la tendance est inversée : le bilan routier s'améliore! Le défi de la Société, de ses partenaires et de tous les Québécois sera maintenant de persévérer et de poursuivre l'amélioration de ce bilan.

Axe | Stratégie gouvernementale

Objectif

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière

Résultats	Cibles 2008
La Société a poursuivi sa participation aux travaux de la Table, à ceux de plusieurs tables sectorielles et à des comités internationaux.	Participation aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière, aux tables sectorielles et à des comités internationaux
Ces travaux, sous la responsabilité du MTQ, ont été suspendus au cours de l'année 2008. Par conséquent, le dépôt du Plan d'action en sécurité routière a été reporté à 2009.	Participation aux travaux du Plan d'action en sécurité routière 2008-2013
La préparation et la mise en œuvre du Plan d'action ont été reportées étant donné la suspension des travaux.	Préparation et mise en œuvre du Plan d'action en sécurité routière 2008-2013 – volet SAAQ

La Société, en collaboration avec le ministère des Transports, a poursuivi sa participation à la Table québécoise de la sécurité routière ainsi qu'à plusieurs sous-groupes de travail. Elle y a apporté son expertise sur les dossiers relevant de sa compétence. De plus, elle a assuré le secrétariat de la Table en collaboration avec le ministère des Transports. Par contre, les travaux relatifs au plan d'action en sécurité routière ont été suspendus.

Par ailleurs, la Société a consacré ses efforts à la mise en application des nouvelles mesures prévues dans la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude.

Ces mesures ont trait aux excès de vitesse, à la capacité de conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool ainsi qu'à l'utilisation d'un téléphone cellulaire pendant la conduite d'un véhicule. En effet, la nouvelle loi prévoit des sanctions plus sévères dans les cas d'excès de vitesse, notamment de grands excès et de récidive, ainsi que dans les cas de conduite avec facultés affaiblies par l'alcool. La Société a également collaboré à la mise en place de la mesure visant l'installation obligatoire de pneus d'hiver sur les véhicules de promenade. Mentionnons, toutefois, que cette dernière mesure relève du ministère des Transports.

En outre, la Société a amorcé au cours de l'année 2008 les travaux préparatoires à la mise en œuvre des nouvelles mesures dont l'entrée en vigueur est prévue avant la fin de l'année 2009. Ces travaux ont rapport, notamment, à l'accès graduel à la conduite, dont font partie le nouveau cours de conduite obligatoire et le permis probatoire pour tous, ainsi qu'à la conduite avec facultés affaiblies, où des mesures additionnelles viendront s'ajouter pour les récidives et les cas présentant une alcoolémie supérieure à 0,16.

Au cours de l'année 2008, la Société a également entrepris la mise sur pied d'un projet-pilote portant sur la motocyclette à trois roues Spyder de Bombardier Produits Récréatifs. Ce projet-pilote, qui s'échelonnera jusqu'en 2011, permet à 100 titulaires d'un permis de conduire de classe 5 (véhicule de promenade) de circuler sur le réseau routier québécois en Spyder. La réalisation de ce projet-pilote et son évaluation permettront ensuite à la Société d'établir les règles d'utilisation de ce véhicule ainsi que les exigences en matière de formation et d'évaluation des conducteurs, et lui permettront de déterminer la classe de permis de conduire requise pour la conduite de ce genre de véhicule.

Toujours en ce qui concerne les nouvelles mesures à implanter, la Société a organisé, en 2008, plusieurs rencontres avec des artisans de l'industrie publicitaire, les représentants de l'association des Normes canadiennes de la publicité, des constructeurs d'automobiles ainsi qu'avec les membres du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM). Ces travaux ont pour but d'établir des lignes directrices pour encadrer la publicité des constructeurs d'automobiles et d'en promouvoir le respect. L'adoption de ces lignes directrices est prévue pour 2009.

La participation de la Société à des tables sectorielles en sécurité routière s'est poursuivie au cours de l'année. En effet, la Société a coordonné les travaux de quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière : celle de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec, celle de Laurentides-Lanaudière, celle du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et celle de la Chaudière-Appalaches. Cette dernière a d'ailleurs été mise sur pied cette année.

Au regard des comités internationaux, il importe de noter que la vice-présidente à la sécurité routière assumait, en 2008, la présidence de l'*American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA) – Region I*. À ce titre, elle a été responsable de l'organisation et de la tenue de la 87e rencontre annuelle de l'organisme qui s'est déroulée en juillet 2008, à Québec. De plus, la Société a participé à l'organisation d'un colloque sur la sécurité routière, dans le contexte des Entretiens du Centre Jacques-Cartier, lequel colloque s'est tenu en octobre 2008. La Journée nationale du souvenir des victimes de la route, en novembre, a aussi été soulignée par la Société.

La Société a également délégué des représentants pour participer à divers colloques ou congrès se rapportant à la sécurité routière. Pour en nommer quelques-uns, citons les congrès de l'Association mondiale de la route (AIPCR), du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), de l'Association canadienne des professionnels en sécurité routière (ACPSER) de même que de la *Commercial Vehicule Safety Alliance* (CVSA).

Objectif

1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

Résultats	Cible 2008
La Société a poursuivi ses campagnes de communication sur les actions à fort potentiel d'amélioration.	Mise en œuvre de l'objectif
La Société, en collaboration avec ses partenaires, a poursuivi ses actions de sensibilisation au sujet des diverses problématiques de sécurité routière.	Poursuivre la stratégie mise en place en 2007

Les principales campagnes de communication relatives à la sécurité routière menées en 2008 ont abordé les thèmes suivants : l'alcool au volant, la ceinture de sécurité, la courtoisie sur la route, la vitesse ainsi que les motocyclistes et les piétons, deux clientèles qui font partie des usagers vulnérables.

En outre, la Société a participé activement à l'Opération Nez rouge. Plus de 80 employés de la Société y ont pris part à titre de bénévoles.

Par ailleurs, il importe de souligner qu'à l'instar de la France, le Québec a adopté une stratégie basée sur une approche sociétale visant à rallier l'ensemble des partenaires du domaine de la sécurité routière.

Ainsi, la Société a apporté sa collaboration à diverses opérations de surveillance policière. L'opération sur les « Grands excès de vitesse », en avril, et celle sur la ceinture de sécurité et les sièges d'auto pour enfants « Attachez-vous à la vie », en septembre, en sont des exemples.

D'autre part, la Société et l'agence Contrôle routier Québec se sont associés à la Sûreté du Québec et aux services de police municipaux pour mener la campagne sur la courtoisie au volant dont le thème était : « Prudence et courtoisie, partageons la route ». De plus, Contrôle routier Québec a réalisé, en collaboration avec divers partenaires, l'opération « À bon port », destinée au contrôle des autobus affectés au transport des personnes dans la région de Québec.

Les opérations « Bon pied, bon œil » qui visent à promouvoir le respect des règles de circulation tout en insistant sur la vigilance et la courtoisie dans les déplacements à pied ou au volant d'un véhicule, constituent d'autres exemples de collaboration avec les services policiers.

Toujours en conformité avec sa stratégie, la Société a lancé une trousse de sensibilisation destinée aux jeunes de 5e année du secondaire. Intitulée « Le pouvoir de tout changer », cette trousse traite principalement des dangers de l'alcool, des drogues et de la vitesse au volant. Les jeunes âgés de 5 à 8 ans n'ont pas été négligés pour autant. En effet, la Société a lancé un nouvel outil pédagogique, « Sur la route des dragons », qu'elle a elle-même préparé et produit. Il s'agit d'un dessin animé et d'un guide d'animation destinés à sensibiliser les élèves de la maternelle et du primaire aux risques liés aux déplacements à pied et en autobus scolaire et à leur enseigner les comportements sécuritaires à adopter.

En collaboration avec les agences de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de l'Estrie, la Société a entrepris la mise sur pied d'un projet-pilote sur les sièges d'auto pour enfants. L'objectif du projet consiste à accroître le taux d'utilisation correcte des sièges d'auto et à améliorer la sécurité, dans leurs déplacements, des passagers âgés de 0 à 8 ans.

Par ailleurs, la Société a poursuivi sa collaboration avec l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ), laquelle consiste à réaliser une campagne de sécurité annuelle visant à promouvoir, auprès des usagers de la route, les consignes de sécurité en présence d'autobus scolaires. À noter que cette collaboration dure depuis 20 ans.

Parmi les nouvelles activités de sécurité routière auxquelles la Société a collaboré, il est intéressant de mentionner la mise sur pied, en avril, d'un nouveau programme de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité intitulé « Bouclez-la! ». Ce programme a été préparé par Opération Nez rouge avec les élèves en techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy. Ce programme comporte deux volets : d'une part, une conférence interactive sur l'importance d'utiliser la ceinture de sécurité et, d'autre part, une simulation d'accidents avec tonneaux, réalisée au moyen d'une véritable « voiture-tonneaux ». Il importe de noter que d'autres collaborateurs prêtent main-forte à ces élèves. Il s'agit de la Sûreté du Québec, des services de police des villes de Québec, de Lévis et de Thetford Mines, ainsi que de la Coopérative des techniciens ambulanciers du Québec. L'équipement est mis à leur disposition afin de leur permettre d'offrir la conférence à l'occasion d'événements s'adressant au grand public.

Notons aussi que la Société a collaboré à la réalisation de la deuxième édition du Mois du piéton « Piétons et conducteurs, soyez vigilants! » ainsi qu'à l'opération « La sécurité, c'est pas sorcier! », à l'occasion de l'Halloween. Cette initiative est prise par le Comité sécurité Halloween qui est formé de représentants d'UNICEF-Québec, de Parents-secours et des corps policiers du Québec.

Pour terminer, il importe de mentionner qu'au cours de l'année, la Société a publié divers communiqués de presse sur les principales problématiques de sécurité routière. L'un de ces communiqués de presse a trait à la commémoration des victimes de la route. En effet, la Société a invité tous les services policiers et les contrôleurs routiers à souligner la Journée nationale du souvenir des victimes de la route, en poursuivant leurs efforts de mobilisation et leurs actions dont le but est de modifier le comportement des usagers de la route.

Même si la Société a occupé un espace médiatique très important en 2008 grâce à la diffusion de publicités bien ciblées et à une plus grande harmonisation de ses campagnes publicitaires avec les opérations de surveillance policière, les résultats d'un sondage, fait en novembre, indiquaient une baisse de quelques points en ce qui concerne la perception du public à l'égard des accidents de la route, au profit du réchauffement climatique et du suicide. Les accidents de la route occupent maintenant le deuxième rang des enjeux qui préoccupent les Québécois, en se situant tout juste derrière le réchauffement climatique. Ces résultats démontrent donc l'importance, pour la Société, de maintenir une présence soutenue dans les médias, afin que la population demeure sensible au phénomène des accidents de la route.

La stratégie adoptée par la Société a certainement contribué aux résultats constatés en 2008. En effet, la réduction de 10,3 % des décès par rapport à 2007, et de 17,4 % des blessés graves, n'est pas étrangère aux nombreux efforts déployés par la Société, par les policiers, par le Contrôle routier et par ses partenaires en matière de prévention des accidents de la route. Il s'agit donc de poursuivre la stratégie de communication en se concentrant sur les bons messages et sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route. Il s'agit également de procéder à la mise en œuvre des mesures édictées par la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (2007, chap. 40) concernant l'accès graduel à la conduite et l'alcool au volant.

La mise en œuvre de cet objectif a sollicité la participation de ressources de plusieurs vice-présidences de la Société. L'atteinte de cet objectif a nécessité l'investissement d'une somme de 6,5 millions de dollars.

Axe | **Concertation régionale**

Objectif 1.2 **Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.**

Résultats	Cible 2008
Un cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière a été établi à la suite de la réalisation d'une étude préalable à la régionalisation en matière de sécurité routière.	Établissement d'un cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière
La détermination des régions cibles a été effectuée selon le découpage préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ).	Détermination des régions cibles devant représenter, au total, 80 % des victimes de la route

La Société a donné son accord au principe de régionalisation des actions en matière de sécurité routière. L'établissement d'un cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière et la détermination des régions cibles ont été effectués.

Ainsi, selon son Plan stratégique 2006-2010, la Société organisera et mettra en œuvre, au cours de 2009, des actions de sécurité routière régionales en concertation avec les partenaires du milieu, notamment les services policiers. D'ailleurs, la détermination des régions est inspirée du découpage territorial préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), dont les membres sont des partenaires naturels de la Société en matière de sécurité routière.

Il importe de noter que la Société s'était déjà engagée, depuis quelque temps, dans des activités régionales de sécurité routière. En effet, elle avait affecté des coordonnateurs régionaux à cette tâche. De plus, en 2008, afin de donner aux régions une plus grande capacité d'agir, une somme de deux millions de dollars a été accordée pour soutenir et accompagner des initiatives des corps policiers et des municipalités. Parmi les activités régionales menées en 2008, il est intéressant de mentionner l'appui de la Société aux services policiers des villes de Granby, Québec, Sherbrooke et Trois-Rivières ainsi qu'auprès de la MRC de la Haute-Yamaska, pour la tenue de l'opération « Bon pied, bon œil ».

D'autre part, afin de repérer plus facilement les conducteurs qui utilisent leur véhicule malgré une sanction leur interdisant de le faire, la Société a participé à un projet-pilote en collaboration avec la Sûreté du Québec. Des appareils installés sur des autopatrouilles permettent d'identifier les plaques d'immatriculation des véhicules qui ne devraient pas circuler sur le réseau routier ou qui sont la propriété de personnes dont le permis de conduire est suspendu. En trois mois, les huit appareils de reconnaissance des plaques ont permis d'émettre 6 533 constats d'infraction au Code de la sécurité routière. Parmi les personnes interceptées, 69 avaient leur permis révoqué à la suite d'une condamnation en vertu du Code de la sécurité routière. Considérant le succès obtenu, la Société signera une entente de partenariat avec la Sûreté du Québec pour le déploiement de ce système.

Par ailleurs, outre sa participation aux tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière dont elle est responsable, la Société a collaboré, avec le CAA, à l'instauration d'un réseau permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants. Rappelons, enfin, que la Société est commanditaire principal de l'« Opération Nez rouge » dans toutes les régions du Québec.

La régionalisation de la sécurité routière permettra d'adapter les objectifs nationaux à la dynamique des régions, d'encourager les initiatives provenant du terrain, de multiplier, à longueur d'année, les actions dans le domaine de la sécurité routière et enfin, de favoriser la complémentarité des actions au moyen du partenariat avec les services policiers, les municipalités, le réseau de la santé et les organismes publics et parapublics. Le fait de miser sur les médias régionaux et locaux permettra, en outre, d'assurer une plus grande visibilité des actions et des messages de sécurité routière. Enfin, l'approche régionale en matière de sécurité routière contribuera à consolider davantage le principe de sécurité routière durable. En effet, l'approche régionale est de nature à favoriser la responsabilisation des usagers de la route et la promotion de l'écocitoyenneté.

La qualité des services à la population

Orientation 2

ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES CLIENTÈLES, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES

Afin d'offrir à la population les meilleurs services possible malgré la réduction de son effectif et la croissance continue de la demande de services, la Société demeure attentive aux besoins et aux attentes de ses divers groupes de clientèle. Pour ce faire, elle a instauré un processus d'acquisition continue de connaissances sur ses clients afin d'ajuster sa prestation de services, tout en tenant compte de la disponibilité de ses ressources.

Axe | **Connaissance de la clientèle**

Objectif 2.1

À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles

Résultats	Cibles 2008
La décision relative à la stratégie d'optimisation des connaissances proposée au comité de direction en mai 2008 a été de privilégier une approche par ligne d'affaires.	Stratégie d'optimisation des connaissances sur la clientèle
Les orientations en matière de services à la clientèle n'ont pas été retouchées.	Élaboration d'orientations de la Société en matière de services à la clientèle
Plusieurs sondages ont été faits auprès de clientèles spécifiques.	Démarche de mise à jour dynamique des connaissances générales et spécifiques sur les divers groupes de clientèle

Au cours de l'année 2008, afin de poursuivre la mise à jour des connaissances sur sa clientèle, la Société a mené plusieurs sondages auprès de certains usagers de ses services. Ces sondages visaient :

- la notoriété du Bureau des plaintes auprès de la population ainsi que les attentes à son égard;
- la clientèle s'étant adressée au service des plaintes de la Société afin d'évaluer le niveau de satisfaction envers le traitement de leur plainte et les attentes ;
- la clientèle bénéficiaire du régime d'assurance automobile afin d'évaluer le niveau de satisfaction envers les services rendus; et
- la clientèle qui n'a pas retourné le formulaire d'indemnisation à la Société afin de mieux connaître les raisons pour lesquelles ils n'ont pas donné suite à leur démarche.

Deux autres sondages entrepris en 2008 se termineront en 2009; ils visent, respectivement, la clientèle ayant fait l'objet d'une sanction et celle ayant été interceptée sur la route par Contrôle routier Québec. Les analyses faites à la suite de ces sondages permettront de dégager les pistes d'amélioration pour augmenter la qualité des services offerts à ces groupes de clientèle par la Société.

Précisons, enfin, que la création et la coordination des tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière par Contrôle routier Québec fournissent beaucoup d'information sur les besoins et les attentes des acteurs de l'industrie du transport des personnes et des biens, ce qui lui permet de mieux répondre aux problématiques régionales.

Axe | **Ajustement de la prestation de services**

Objectif 2.2 — **À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.**

En 2008, la Société a poursuivi sa démarche d'amélioration par la consolidation de ses acquis des années précédentes, notamment l'amélioration de ses délais de service, ainsi que par la simplification et la révision de plusieurs processus liés à sa prestation de services.

Dans le domaine de l'assurance, la Société a :

- amélioré les délais de traitement des avis médicaux : le délai moyen est passé à 82 jours en 2008 comparativement à 105 jours en 2006;
- amélioré le délai de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec : ainsi, pour les dossiers du Tribunal dont la cible est fixée à 30 jours, elle a réussi à réduire à 11 jours son délai moyen, comparativement à 183 jours en décembre 2007;
- augmenté, dans le cadre d'un projet-pilote[13], la rapidité et la qualité du contact avec le client lors du traitement de sa réclamation, pour mieux orienter sa prise en charge et répondre à ses besoins particuliers, selon la période d'incapacité à prévoir, compte tenu de ses blessures;
- facilité le traitement du remboursement des frais du matériel urologique, diminuant ainsi les délais pour l'obtenir;
- révisé sa manière de communiquer avec la clientèle lors de l'interruption du versement d'indemnités.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, la Société a :

- apporté des modifications aux services Web existants afin, notamment, de faciliter la prise de rendez-vous par ce moyen.

En contrôle routier, la Société a :

- étendu à l'ensemble des régions le déploiement du rapport d'intervention sur route (RIR)[14], lequel a pour but d'informer par écrit les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de la nature des éléments vérifiés lors de l'interception par les contrôleurs routiers;
- élaboré et mis en application une stratégie permettant de mieux identifier les entreprises à visiter, en fonction des critères établis;
- apporté des améliorations à son tableau de bord de gestion afin de faciliter la consultation des interventions.

13. Service aux accidentés des régions de la Chaudière-Appalaches, du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie et du Centre-du-Québec Nord-Estrie-Mauricie.
14. Le rapport d'intervention sur route avait déjà été mis en place dans neuf régions au cours de 2006 et 2007.

Axe | **Prestation électronique de services**

Objectif

2.3 **Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.**

Indicateurs	Résultats 2008	Cible 2010
Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels.	Voir le texte.	Augmentation de 10 % par rapport à la situation au 31 décembre 2006

En 2008, la part relative des services électroniques transactionnels de la Société en permis et immatriculation était de 22,3 %, comparativement à 21,0 %[15] en 2007 et 18,1 % en 2006.

Relativement aux nouvelles réglementations, de nouveaux services électroniques ont été développés et ils seront offerts au grand public en 2009, notamment la commande de certificats d'exemption pour les pneus d'hiver ainsi que le nouveau programme Permis de conduire Plus (rendez-vous, activation, documentation). Un rapport d'affaires sur les prestations électroniques de services en entreprises (PES) a également été préparé, en vue d'instaurer de nouveaux services pour les entreprises. Enfin, la Société a participé à divers échanges avec d'autres grands organismes afin de comparer sa prestation électronique de services.

L'approche adoptée par la Société pour atteindre le présent objectif est demeurée la même :

- améliorer les services existants;
- accroître l'offre de services électroniques;
- faire la promotion des services auprès des utilisateurs potentiels;
- mettre en place une stratégie de migration vers les modes électroniques de prestation de services.

15. Les taux apparaissant dans les rapports annuels de gestion 2007 ont été corrigés en raison des ajustements faits aux bases de calcul : de 17,3 % à 18,1 % pour 2006 et de 20,0 % à 21,0 % pour l'année 2007.

La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux

Orientation 3

CONTRIBUER À LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait que le réseau des centres de services de la Société, déjà présent dans toutes les régions, serait utilisé pour déployer le réseau régional de Services Québec, dans le but de faciliter les démarches des citoyens auprès de l'État. La Société poursuit sa collaboration à la mise en œuvre de cette décision gouvernementale.

Le 22 octobre 2008, afin de mettre davantage l'accent sur l'objectif visé par cette décision et pour mieux préciser sa relation d'affaires avec Services Québec[16], la Société a modifié le libellé de l'orientation 3[17] de son plan stratégique, ainsi que de l'objectif 3.1[18] qui en découle.

Axe | **Qualité et coûts des services**

Objectif 3.1.1

Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics

En 2006, trois centres de services de la Société ont été réaménagés pour que les services du Bureau de la publicité et des droits ainsi que ceux de l'ancien organisme Communications Québec y soient offerts : ceux de Lévis, de Saguenay et de Saint-Jean-sur-Richelieu. En 2007, deux autres sites ont pu être aménagés, il s'agit de ceux de Gaspé et de Québec (Lebourgneuf).

En 2008, quatre autres centres de services ont accueilli le personnel de Services Québec : ceux de Sept-Îles, Trois-Rivières, Montréal (Langelier) et Rimouski, ce qui porte à neuf le nombre de centres ainsi aménagés.

16. Le mode de regroupement retenu est la cohabitation, soit un regroupement des services en un même lieu physique plutôt que la formule du guichet unique.
17. Auparavant, l'orientation 3 était la suivante : « Contribuer à la mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux ».
18. Auparavant, l'objectif 3.1 était le suivant : « Collaborer avec Services Québec à la mise en œuvre du regroupement de services gouvernementaux ».

L'équilibre financier

Orientation 4

ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER

À l'égard de deux de ses mandats, soit la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans ces deux cas, elle est en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des produits et des charges de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit cumulé.

Axe | **Déficit de financement**

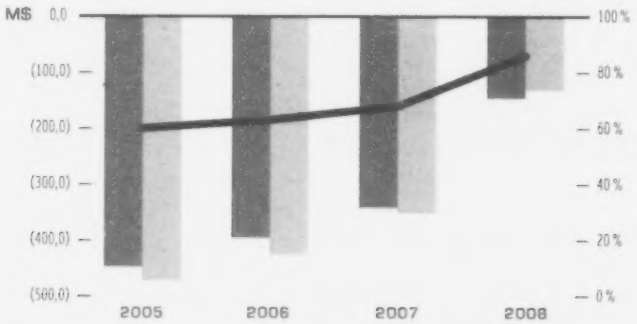
Objectif 4.1.1

À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Taux de financement	86 %	100 %
Déficit des opérations de l'année courante	(145,5) M$	0 $
Déficit de financement	(131,3) M$	0 $

Pour assurer le plein financement de l'année d'assurance courante, la Société s'est donnée comme objectif de diminuer les charges du Fonds d'assurance en poursuivant ses efforts pour réduire le nombre d'accidentés de la route et en optimisant ses façons de faire[19]. De plus, des rajustements aux contributions d'assurance sont entrés en vigueur; les premiers au 1er janvier 2008, et d'autres suivront, les 1er janvier 2009 et 2010.

Évolution du déficit des opérations et du déficit de financement du Fonds d'assurance



	2005	2006	2007	2008
Déficit des opérations de l'année courante (M$)	(447,4)	(395,6)	(341,4)	(145,5)
Déficit de financement (M$)	(472,2)	(425,1)	(351,0)	(131,3)
Taux de financement[20]	60 %	63 %	68 %	86 %

19. Pour plus d'information sur les résultats de ces objectifs stratégiques, voir les pages 39 à 45 et 52.
20. En 2007, la formule de calcul du taux de financement a été modifiée : elle fait maintenant abstraction de l'excédent relatif au taux de rendement réel. Dans le graphique, les taux des années antérieures ont été ajustés pour les rendre comparables à celui de 2007.

Trois facteurs expliquent l'amélioration des résultats en 2008, à commencer par les nouvelles contributions d'assurance en vigueur depuis le 1er janvier 2008, lesquelles ont permis d'augmenter les produits du Fonds d'assurance. Le nombre moins élevé d'accidentés de la route en 2008 a aussi contribué à diminuer les coûts d'indemnisation de l'année courante, et ce, même si, chaque année, les indemnités sont ajustées à l'indice du coût de la vie. Finalement, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques de traitement des réclamations ont aussi contribué à la diminution des charges d'indemnisation.

Objectif

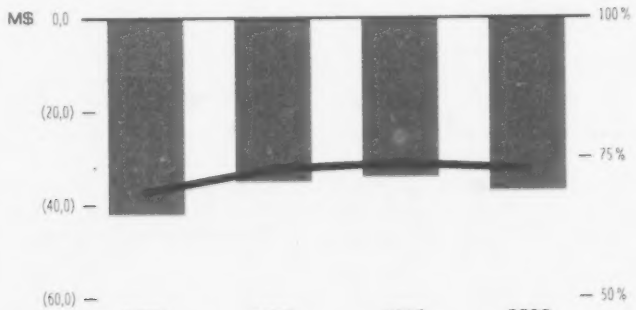
4.1.2 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante.

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Taux de financement	73 %	100 %
Déficit des produits sur les charges de l'année courante	(37,8) M$	0 $

Le taux de financement de la Société était de 73 % en 2008, comparativement à 69 % en 2004. Ces résultats sont le fruit des efforts de rationalisation budgétaire déployés par la Société pour exercer un contrôle sur ses charges, et ce, malgré une croissance soutenue du volume de transactions, un élargissement de son offre de services et l'indexation au coût de la vie.

Toutefois, le contrôle des charges ne sera pas suffisant pour atteindre l'équilibre financier. Une révision de la tarification administrative doit être amorcée.

Évolution de la situation financière du mandat de gestion de l'accès au réseau routier



Axe | **Déficit cumulé**

Objectif

4.2 **D'ici la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé[21].**

En ce qui concerne la gestion d'un déficit ou d'un excédent annuel, la Société doit se doter de règles claires et transparentes.

Durant les trois premiers trimestres de 2008, les principes et paramètres de la politique de capitalisation qui inclura la formule de recapitalisation, ont été élaborés. Les travaux ont été réalisés dans le contexte économique de cette période de l'année et à partir de la problématique connue du sous-financement des années passées.

La Société était prête à passer aux étapes menant à l'approbation de la politique lorsqu'est survenue, au quatrième trimestre de 2008, la crise financière qui a généré de l'incertitude et une grande volatilité des marchés financiers.

Devant cette situation exceptionnelle, la Société a choisi de reporter au plus tard au 31 décembre 2010, l'approbation de la politique de capitalisation, afin d'être en mesure de bien évaluer les impacts et de voir si des éléments additionnels devraient être pris en considération.

Notre performance organisationnelle

La Société poursuit sa démarche d'optimisation de ses façons de faire et continue ses efforts pour mobiliser son personnel, afin d'offrir à la population les meilleurs services, dans un contexte où le volume d'affaires est en croissance, et dans le respect des règles de réduction de son effectif.

Orientation 5

OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE

La Société privilégie les meilleures pratiques de gestion et de prestation de services, soit l'examen critique de ses activités et la révision de ses processus de travail, tout en tenant compte de ses zones de vulnérabilité, notamment la diminution de ses ressources et le vieillissement de son équipement technologique.

Axe | **Examen critique des activités**

Objectif 5.1

À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.

La cartographie des processus de la Société s'est poursuivie et l'examen critique de ses activités a donné lieu à des travaux visant à mettre en œuvre les pistes d'actions retenues; parmi celles-ci, l'élaboration d'un plan de redressement du centre de relations avec la clientèle, l'amélioration du délai de traitement des rapports médicaux du service d'évaluation médicale et la réorganisation des services assurant le traitement des réclamations d'assurance. Dans le contexte de sa démarche de l'examen critique de ses activités, Contrôle routier Québec a entrepris la description et l'analyse de la majorité des activités ciblées.

La Société a terminé l'analyse de vulnérabilité de ses ressources humaines entreprise en 2007. Les travaux d'analyse visaient l'élaboration d'une stratégie globale pour s'assurer d'une main-d'œuvre qualifiée dans un contexte de réduction de l'effectif résultant des départs à la retraite, de la perte d'expertise possible découlant des mouvements de personnel et de l'augmentation de la charge de travail.

À la lumière des résultats de ces travaux, l'objectif 6.3[22] a été ajouté afin de mettre en place, à compter de l'année 2009, une stratégie de main-d'œuvre dont le but est d'assurer l'attraction et la rétention du personnel, ainsi que de promouvoir les emplois offerts à la Société.

22. Objectif 6.3 : À compter de 2009, mettre en place une stratégie de main-d'œuvre pour assurer l'attraction et la rétention du personnel

Axe | Optimisation des processus d'affaires

Objectif

5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.

Les travaux d'optimisation des processus ne sont pas terminés, mais d'ores et déjà, des améliorations tangibles ont été apportées aux façons de faire.

En matière d'assurance, la Société a accentué ses efforts en vue d'améliorer la qualité des services à sa clientèle et d'assurer un meilleur contrôle des coûts du régime. Pour être plus efficiente et efficace, elle a poursuivi ses travaux de simplification des processus de réclamations d'assurance visant à moduler ses services pour mieux les adapter aux conditions de sa clientèle :

- au cours de l'année, tous les clients qui ont satisfait aux caractéristiques du processus de traitement rapide en ont bénéficié. Au 31 décembre, ce sont 34 % des clients dont la réclamation a été fermée à l'intérieur d'un délai moyen de 20 jours;
- depuis août 2008, pour tous les clients dont la condition requiert l'utilisation de matériel urologique, la procédure à suivre pour obtenir le remboursement des frais associés à ces fournitures a été simplifiée.

De plus, dans le but d'améliorer sa prestation de services aux clients qui soumettent une requête au Tribunal administratif du Québec, le Fonds d'assurance a amorcé des travaux d'analyse sur les pratiques relatives à son service du contentieux.

En matière de contrôle routier, la Société a accordé une importance particulière à l'optimisation et à l'uniformisation de ses pratiques. La révision de ses modes d'intervention en ce domaine a déjà permis d'améliorer les procédures relatives aux interventions des contrôleurs routiers en entreprise. De plus, une importante partie du plan d'action visant les nouvelles procédures d'intervention auprès des mandataires a été menée à terme.

En matière de technologies de l'information, la Société a entrepris les travaux suivants :

- la réalisation de l'architecture de ses processus d'exploitation;
- la révision de l'outil de calcul de l'évaluation du coût des projets;
- la mise en chantier du processus d'évaluation du coût unitaire des projets d'application;
- l'optimisation des méthodes et des outils de développement dans le cadre de la mise en place du nouvel environnement de développement .NET;
- la mise en œuvre des pistes d'optimisation les plus prometteuses pour le processus de déploiement des postes de travail;
- le démarrage d'un projet-pilote à la suite de la mise en place d'un parcours de développement pour les applications légères.

En 2009, la Société a prévu la mise en place d'un outil de soutien à la tâche dédié au soutien technique du secteur du permis et de l'immatriculation. En ce qui concerne les technologies de l'information, une nouvelle version de l'outil de déploiement des applications sera mise en place. Par ailleurs, en plus de mettre au point un processus d'évaluation de la performance des projets, la méthode de calcul du coût unitaire des projets d'application sera certifiée.

Axe | **Actualisation des actifs technologiques**

Objectif

5.3 **D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'assurer la continuité des opérations, disposer d'un plan pour contrer le vieillissement des technologies de l'information.**

Dans la foulée de la prospective amorcée en 2007 pour préciser l'état de situation de la Société au regard de ses technologies, des analyses ont été faites pour assurer la continuité à long terme des solutions d'affaires.

Dans une première étape, le bilan de santé des applications les plus touchées par le vieillissement technologique a été achevé. Simultanément, une étude des visions d'affaires et de leurs répercussions sur les technologies de l'information a été réalisée. Enfin, l'obtention de connaissances sur l'évolution du marché des technologies et des meilleures pratiques a permis de détecter les grandes tendances pour mieux orienter les décisions.

La Société a l'intention d'élaborer, au cours de l'année 2009, un plan de renouvellement des technologies critiques. De plus, en ajoutant ce nouvel objectif à son plan stratégique, elle s'assure de lui accorder la priorité voulue.

Orientation 6

PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN

Les changements organisationnels continueront de caractériser les prochaines années : entre autres, la reconfiguration des activités, l'optimisation des façons de faire, l'ajustement des services, l'intensification des activités de sécurité routière, et ce, dans un contexte de réduction de l'effectif. La stratégie de gestion du personnel de la Société vise à faciliter l'instauration de ces changements et à encourager son personnel à y prendre part activement. La Société accorde une attention particulière au climat de travail dans l'organisation et au sentiment d'appartenance à celle-ci. Dans un sondage réalisé en 2007, la Société avait pris connaissance de l'appréciation de son personnel sur les deux points suivants :

Climat de travail	70,2 %
Sentiment d'appartenance	68,9 %

Un nouveau sondage organisationnel sera mené en 2009 afin de faire le suivi des mêmes données.

Axe | **Gestion du changement**

Objectif 6.1

D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.

Indicateur	Résultats
Degré de satisfaction du personnel visé par le changement	Aucun sondage effectué en 2008.

La promotion du cadre d'intervention en gestion du changement, lequel a été mis au point en 2007, s'est poursuivie auprès des comités de gestion et des équipes responsables de la réalisation des projets de changements.

En ce qui concerne le Fonds d'assurance, en vue de maintenir la mobilisation des gestionnaires et employés dans un contexte de changement, l'accent a été mis sur la communication auprès de son personnel aux différentes étapes de la gestion des changements, sur le développement de la relation entre les gestionnaires et les employés, sur la révision des profils d'emplois, ainsi que sur la formation et l'accompagnement aux nouvelles façons de faire.

Pour ce qui est du Contrôle routier, la priorité a été accordée à l'acquisition des nouvelles aptitudes et habiletés imposées par les changements en cours. De plus, les nouveaux programmes de qualité pour la sécurité des véhicules routiers ont donné lieu à l'élaboration d'un projet de changement organisationnel et son application est prévue au cours de l'année 2009.

À l'Accès au réseau routier, le plan de gestion du changement qui a été élaboré est mis en œuvre lors des projets d'envergure. Entre autres, le Permis de conduire Plus a obligé la Société à revoir certains de ses processus et pratiques de gestion afin de se conformer aux nouvelles normes de sécurité.

En 2009, la Société continuera d'accorder une attention soutenue aux différentes catégories de personnel touchées par le changement organisationnel.

Axe | **Mise à contribution du personnel**

Objectif 6.2 **À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Rang cinquième du taux d'absentéisme pour motifs de santé dans la fonction publique du Québec	5e rang cinquième	3e rang cinquième
Taux de départs volontaires	5,6 %	2,0 %
Mécanismes formels de consultation et de participation des employés	CMOT (Société), CLOT (chaque vice-présidence) et mise en place d'une table d'échange inter-CLOT.	–

Même si le taux d'absentéisme pour motifs de santé a baissé légèrement, passant de 5,52 % à 5,47 %, le classement de la Société dans la fonction publique est resté le même. Pour passer au 4e rang cinquième, le taux d'absentéisme aurait dû être inférieur à 5,38 %. Quant au taux de départs volontaires, il a légèrement augmenté, passant de 5,0 % à 5,6 %.

Afin de réduire le taux de roulement de son personnel, la Société ciblera en priorité les pistes d'actions recommandées à la suite de son analyse de vulnérabilité. De plus, les résultats du sondage organisationnel prévu en 2009 lui permettront de mieux orienter ses choix de gestion pour s'ajuster au contexte de changement qui a cours.

En 2008, la Société a poursuivi ses travaux pour favoriser une culture de participation, de responsabilisation et de valorisation de son personnel. Faisant suite à un projet pilote, elle instaurera, en 2009, la gestion des contributions.

La Société a également adopté, le 6 octobre 2008, une stratégie globale et intégrée en santé au travail, qui se préoccupe de plusieurs dimensions de la vie :

- la santé psychologique et le stress;
- les pratiques de gestion et l'organisation du travail;
- les habitudes de vie;
- l'absentéisme, la présence et le taux de roulement.

Toutes ces mesures devraient améliorer, à la Société, les taux d'absentéisme et de départs volontaires.

Soucieuse de préserver la qualité de ses échanges avec les syndicats, la Société a poursuivi ses travaux au sein du comité ministériel en organisation du travail (CMOT) et des comités locaux en organisation du travail (CLOT). Une table d'échange inter-CLOT a également été mise en place au cours de l'année 2008.

Par ailleurs, dans la poursuite du même objectif, les gestionnaires ont participé à des formations permettant de renforcer leurs pratiques de gestion au quotidien.

Axe | **Attraction et rétention du personnel**

Objectif 6.3

À compter de l'année 2009, mettre en place une stratégie de main-d'œuvre visant à assurer l'attraction et la rétention du personnel.

La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2009.

Le traitement des plaintes

La Société s'assure du traitement rapide et équitable des plaintes qu'elle reçoit de la part de citoyens qui se croient victimes d'une erreur ou d'une injustice, ou qui sont insatisfaits des services, qu'il s'agisse de services offerts par la Société elle-même ou par un de ses mandataires. Chaque année, elle produit un rapport annuel sur sa gestion des plaintes.

En 2008, sur plus de 20 millions de transactions, la Société a traité 2 697 plaintes qui, après analyse, se sont avérées justifiées[23], par rapport à 1 738 en 2007. Ces plaintes touchaient principalement la qualité des produits et services, les délais, l'attitude des employés, les corrections administratives ainsi que le coût des produits et services.

Parmi celles-ci, 1 110 plaintes étaient liées à la Déclaration de services aux citoyens. Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans ces plaintes portaient sur les points suivants :

- les rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette (24 %);
- l'accès aux services (23 %);
- la fiabilité des renseignements (17 %);
- la compétence, le respect et la courtoisie du personnel (11 %);
- le retour d'appel téléphonique dans les deux jours ouvrables ou moins (9 %).

À la suite de l'analyse des plaintes, plusieurs pistes d'amélioration ont été retenues, ce qui a permis notamment :

- d'améliorer les communications écrites liées au permis de conduire;
- de prendre en considération, dans l'état des dossiers des conducteurs, le fait qu'une personne ayant eu une suspension immédiate de son permis de conduire, n'ait pas, par la suite, été reconnue coupable en vertu du Code criminel;
- de faciliter l'accès au terminal de paiement direct pour les personnes à mobilité réduite dans les centres de services;
- de s'assurer que les avis de suspension du permis de conduire sont microfilmés afin de conserver la preuve de leur délivrance;
- d'améliorer la formulation du texte confirmant la prise d'un rendez-vous dans le site Web;
- de mieux informer le client qui a adhéré au prélèvement bancaire autorisé et qui désire effectuer le remisage de son véhicule en utilisant le Web, de la manière dont sont remboursés les montants qui pourraient lui être dûs;
- de diminuer les retards de traitement des rapports des ergothérapeutes.

La Société a entrepris, en 2008, la production de rapports trimestriels sur la gestion des plaintes. Ces rapports ont été analysés par le comité des ressources humaines et du service à la clientèle du conseil d'administration. Depuis le troisième trimestre 2008, les pistes d'amélioration retenues par les vice-présidences font également l'objet d'un suivi auprès de ce comité.

23. La Société considère qu'une plainte est justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore lorsqu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ou à d'autres normes de prestation de services. Une telle plainte appelle généralement une correction ou une intervention de la part de la Société. En 2008, la Société a reçu 6 708 plaintes comparativement à 5 002 en 2007.

La Déclaration de services aux citoyens

Par sa Déclaration de services aux citoyens, la Société de l'assurance automobile du Québec s'est engagée publiquement à offrir aux citoyens des produits et des services de qualité, accessibles à tous. La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les aspects qualitatifs de sa prestation de services et de quatorze engagements spécifiques portant davantage sur les délais de service.

La Déclaration de services aux citoyens est disponible dans le site Internet de la Société, de même que dans les points de service du réseau. Elle peut également être obtenue en communiquant avec la Société.

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

Vous nous téléphonez?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous vous rendez dans un centre de services?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite?

- Vous fixer un rendez-vous, pour un examen théorique ou pratique :
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes un accidenté de la route?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

Pour mesurer le respect de ses engagements et la satisfaction de sa clientèle, la Société a mis en place plusieurs mécanismes, notamment :

- les sondages auprès de la clientèle qui mesurent, entre autres, l'appréciation des clients à l'égard de la prestation de services;
- les indicateurs de délai de réponse qui mesurent les aspects quantitatifs des engagements;
- la gestion des plaintes dont l'analyse donne lieu à des recommandations d'amélioration.

L'appréciation des clients à l'égard des engagements généraux

Les engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens de la Société sont évalués principalement à partir d'enquêtes de satisfaction auprès de ses différents groupes de clientèle. En 2007, la Société avait mené une étude sur la satisfaction et les besoins de l'ensemble de sa clientèle. En 2008, deux sondages ont été faits auprès de clientèles spécifiques, notamment auprès des usagers des services qui ont adressé une plainte à la Société et auprès des conducteurs et des propriétaires de véhicules qui font l'objet d'une sanction. Les tableaux suivants présentent les résultats de ces sondages pour les engagements qualitatifs de la Déclaration de services aux citoyens de la Société.

	Indices de satisfaction			
Aspects du service	Ensemble de la clientèle de la Société (2007)	Clientèle ayant adressé une plainte à la Société (2008)	Clientèle qui fait l'objet d'une sanction et qui a communiqué avec la Société par téléphone ou en point de service (2008)	Plaintes (2008)
Compétence des employés	8,7/10	7,1/10	7,3/10	34
Respect et courtoisie	9,0/10	8,0/10	7,9/10	91
Faciliter l'accès à tous nos services	8,7/10	7,1/10	n. d.	257
Traitement équitable	9,1/10	6,6/10	n. d.	6
Traitement confidentiel	9,1/10	8,3/10	n. d.	28
Langage simple et concis	8,6/10	7,8/10	8,8/10	8
Fiabilité du service	8,9/10	6,5/10	7,5/10	184
Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes	n. d.	n. d.	n.d.	17

Afin de parfaire et de compléter les connaissances de ses employés ainsi que pour maintenir et accroître leurs compétences, la Société offre à son personnel de première ligne divers programmes de formation et de perfectionnement. Ces programmes sont revus périodiquement afin de tenir compte de l'évolution du cadre légal, réglementaire et administratif. Les outils de soutien à la tâche mis à leur disposition sont également mis à jour de façon continue. De plus, avec ses programmes d'assurance-qualité, la Société s'assure du respect des normes de qualité qu'elle s'est fixées.

La Société a privilégié de développer les services électroniques qui lui servent de mode de communication et d'interaction avec sa clientèle, le principal but visé étant d'améliorer l'accès à ses services. D'ailleurs, la hausse continue de la fréquentation du site Internet de la Société depuis 2003 et des modes transactionnels démontrent l'intérêt croissant de la clientèle envers ce mode de prestation pour s'informer et effectuer des transactions.

Cette progression peut s'expliquer par l'augmentation du nombre de services électroniques offerts par la Société ainsi que par les améliorations apportées dans son site, entre autres pour faciliter certaines transactions plus courantes, notamment, la prise de rendez-vous pour les examens de conduite. De plus, dans certains centres de services, la Société a installé des guichets libre-service qui permettent maintenant à la clientèle d'accéder directement au site Web de la Société, dans le but de le consulter ou pour faire des transactions.

Soulignons enfin qu'en 2008, sur 500 sites Web évalués selon l'indice Secor/Commerce, celui de la Société s'est classé au quinzième rang parmi les 25 meilleurs sites de commerce électronique de détail au Québec. Dans cette étude faite pour la revue Commerce, le site de la Société se situe au premier rang des sites gouvernementaux. De plus, des améliorations ont été apportées au site afin de le rendre plus accessible aux personnes ayant un handicap.

En ce qui a trait aux communications écrites, 94 % des répondants au sondage mené auprès des conducteurs et des propriétaires de véhicules ayant fait l'objet d'une sanction affirment que le vocabulaire utilisé dans la correspondance de la Société (lettres, dépliants et formulaires) est *très* ou *assez facile à comprendre*. Ils affirment également, dans une proportion de 93 %, que l'information donnée dans la lettre transmise est *très* ou *assez exacte*.

La Société mesure également la satisfaction globale de sa clientèle envers les services reçus dans leur ensemble. Les résultats des enquêtes menées en 2008 présentent des indices de satisfaction qui varient selon le type de prestation de services.

	Indice de satisfaction globale envers la prestation de services
Ensemble de la clientèle (2007)	8,6 /10
Clientèle ayant fait l'objet d'une sanction qui a communiqué avec la Société par téléphone ou en point de service (2008)	7,3 /10
Usagers des services ayant adressé une plainte (2008)	6,0 /10

Les résultats à l'égard des engagements spécifiques

Les engagements spécifiques se répartissent en trois groupes :

- cinq ont trait aux communications avec les citoyens. Ils portent sur les appels téléphoniques, le courrier électronique et la correspondance postale;
- six concernent les services aux usagers de la route. Ils portent sur le service en centre de services, les rendez-vous pour un examen de conduite, la délivrance des permis de conduire et le dossier de propriétaire ou d'exploitant de véhicules lourds;
- trois s'appliquent aux services destinés aux personnes accidentées. Ils portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou de leur demande de révision.

Taux de respect des engagements spécifiques de la Déclaration de services aux citoyens

Engagements	2006	2007	2008	Plaintes 2008
Nos engagements en matière de communication avec les citoyens				
Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	71 %	69 %	56 %	12
Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	86 %	87 %	89 %	105
Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	78 %	79 %	82 %	23
Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	99 %	99 %	99 %	2
Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	81 %	83 %	88 %	4
Nos engagements envers les usagers de la route				
En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.	86 %	87 %	84 %	64
Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	79 %	78 %	71 %	269
Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	80 %	81 %	78 %	5
Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	100 %	100 %	100 %	0
Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	100 %	100 %	100 %	0
Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	92 %	91 %	90 %	0
Nos engagements envers les personnes accidentées				
Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	68 %	69 %	72 %	1
Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	86 %	89 %	89 %	0
Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	100 %	100 %	100 %	0

L'année 2008 a été marquée par l'entrée en vigueur du permis de conduire payable annuellement, de l'étalement des paiements relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation pour les particuliers, de l'option à exercer quant à la conservation de la classe moto et de nouvelles dispositions du Code de la sécurité routière telles que les nouvelles sanctions relatives aux excès de vitesse, à la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, à l'utilisation du téléphone cellulaire au volant et à l'obligation d'utiliser des pneus d'hiver, et ce, dans un contexte de réduction de l'effectif où quatre départs à la retraite sur dix sont remplacés.

Cette situation s'est faite grandement sentir du côté de l'accès téléphonique où il a été difficile de répondre à la demande toujours très forte. En effet, un nombre particulièrement élevé de départs a été constaté en 2008, ce qui a exigé davantage d'efforts du personnel disponible. Il faut aussi tenir compte des nouvelles mesures du Code de la sécurité routière qui sont entrées en vigueur au cours de l'année, qui ont exigé du temps de formation et qui ont suscité plusieurs questions de la part des citoyens.

Le manque de ressources continue d'avoir un impact notable en ce qui concerne l'évaluation des conducteurs, comme en témoignent le délai d'attente pour passer un examen de conduite et l'augmentation du nombre de plaintes reçues à cet égard. Les difficultés de recrutement et de rétention des évaluateurs, en raison de la forte concurrence sur le marché du travail, ainsi que la hausse importante de la demande d'examens de conduite en période estivale expliquent principalement cette situation. Pour pallier le problème, la Société a prévu augmenter son offre de services.

L'application de certaines politiques gouvernementales

La protection des renseignements personnels

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels[24] (Loi sur l'accès), elle considère que la confidentialité est une question de respect de sa clientèle. Elle a donc adopté diverses politiques et procédures qui touchent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. De plus, la Société a poursuivi la révision des politiques et procédures en la matière.

En vue de s'assurer du respect de ces politiques et procédures, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel. En 2008, la Société a fait une campagne de sensibilisation, par des capsules interactives accessibles à tous les employés au moyen du site intranet. Selon un sondage auprès du personnel, 88 % des participants estiment avoir ainsi amélioré leurs connaissances en matière de protection des renseignements personnels.

En préparation à la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, un projet pilote relatif à la diffusion, dans Internet, des directives, des politiques et autres documents de même nature touchant les droits des administrés a été réalisé. Ce projet visait à déterminer, de façon préliminaire, l'ampleur des travaux à exécuter et les besoins en ressources humaines et financières.

En 2008, dans le contexte des travaux entourant le permis de conduire Plus, la Société a prêté une attention particulière au respect des exigences de la Loi sur l'accès. Pour l'ensemble de ce projet, elle a mené une analyse des risques d'atteinte à la protection des renseignements personnels.

Les demandes d'accès aux documents

Au cours de l'année 2008, la Société a reçu 557 demandes d'accès comparativement à 618 en 2007.

Répartition des demandes reçues en 2008 :

- 6 % (33 dossiers) : demandes relatives au permis de conduire;
- 15 % (84 dossiers) : demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels;
- 79 % (440 dossiers) : demandes relatives à des dossiers d'indemnisation.

Par ailleurs, le délai moyen de traitement d'une demande a été de 17 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

24 LRQ c A-21

En 2008, 22 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information (CAI). Quinze demandes de révision ont fait l'objet d'un désistement et deux ont été rejetées totalement.

La Société est également intervenue dans une demande d'examen de mésentente impliquant un médecin expert devant la CAI. La SAAQ a eu gain de cause et la demande a été rejetée. Enfin, un appel d'une décision de la CAI devant la cour du Québec a également été rejeté.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2008, la Société a conclu quatre nouvelles ententes relatives à la communication de renseignements personnels dont l'une pour le traitement des infractions dans la municipalité de la Baie-James, l'autre avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles en ce qui concerne l'obtention de renseignements nécessaires à l'application des lois qu'il applique, la troisième avec la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport pour l'application du programme Alcofrein, et la quatrième avec Cornerstone Group Inc., pour la recherche de numéros de téléphone à des fins de sondage.

Les projets pilotes pour l'introduction, dans le réseau routier, des véhicules à basse vitesse NEMO et ZEN ainsi que pour les motocyclettes Spyder ont fait l'objet d'ententes prévoyant une collecte de renseignements personnels par la Société. Les renseignements sur la conduite de ces véhicules permettront d'évaluer leur intégration dans la circulation automobile et d'élaborer des règles de circulation sécuritaires, en plus d'établir des normes en matière d'équipement de sécurité.

Par ailleurs, en 2008, la Société a mis à jour un certain nombre d'ententes, dont celles avec les centres hospitaliers pour la prise en charge rapide des victimes d'accidents de la route. Elle a également revu une entente avec le ministre de la Sécurité publique en ce qui concerne les contrôles de sécurité pour la mise au point du permis de conduire Plus.

Par ailleurs, il y a lieu de signaler que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées.

Les perspectives

L'année 2009 marquera la mise en œuvre de certains volets du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La diffusion systématique de nombreux documents dans le site Internet de la Société nécessitera la révision et la mise en forme des documents servant à prendre des décisions à l'égard des administrés. C'est dans ce contexte également que se poursuivra la révision des politiques et procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. De plus, sur le chapitre des technologies de l'information, des outils ou guides seront mis au point pour faciliter la prise en considération de la protection des renseignements personnels dans le développement ou la refonte des systèmes informatiques.

Par ailleurs, l'expertise de la Société en matière de protection des renseignements personnels a été retenue pour un projet de développement international. En effet, des experts de la Société participeront au projet de refonte des registres de l'état civil et à la mise en œuvre d'un système d'identité nationale en République d'Haïti.

Les politiques touchant le personnel

L'accès à l'égalité en emploi[25]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement vise à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental. La présente section fait état des résultats qu'elle a obtenus en 2008 à cet égard.

Embauche de 2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	222	415	222	43	902

Au 31 décembre 2008, la Société comptait 2 729 employés réguliers.

Les femmes

Proportion des femmes parmi les nouveaux employés de 2008

	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
Statuts d'emplois	Au total	Femmes	2008	2007	2006
Réguliers	222	150	67,6 %	34,8 %	60,2 %
Occasionnels	415	294	70,8 %	69,5 %	71,9 %
Étudiants	222	164	73,9 %	62,2 %	62,8 %
Stagiaires	43	28	65,1 %	74,5 %	60,3 %
GLOBAL	902	636	70,5 %	64,0 %	64,5 %

Au 31 décembre 2008, les femmes représentaient 57,7 % des employés (1 575 sur 2 729) du personnel régulier. Par rapport à l'année 2007, la proportion des femmes s'est globalement accrue en 2008, notamment parmi le personnel d'encadrement et le personnel de bureau où une augmentation de 2 % est constatée.

Représentation des femmes parmi le personnel régulier en date du 31 décembre 2008

	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
Catégories d'emplois	Au total	Femmes	2008	2007	2006
Personnel hors cadre	8	2	25,0 %	25,0 %	33,3 %
Personnel d'encadrement	172	88	51,2 %	49,4 %	47,3 %
Personnel professionnel[26]	903	461	51,1 %	50,6 %	48,6 %
Personnel technicien et assimilé	589	414	70,3 %	70,7 %	70,0 %
Personnel de bureau	759	573	75,5 %	73,4 %	73,6 %
Personnel agent de la paix	287	37	12,9 %	12,4 %	12,8 %
Personnel ouvrier	11	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TOTAL	2 729	1 575	57,7 %	56,1 %	55,7 %

25. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1).
26. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

La diversité dans la fonction publique

Afin de refléter la diversité de la société québécoise, le gouvernement du Québec a mis en œuvre deux plans d'action dont le but est d'accroître la présence, au sein de la fonction publique, de membres des communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées, et de faciliter leur intégration. Globalement, l'objectif est qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes.

À la Société, en 2008, 78 des 637 (12,2 %) personnes embauchées dans des postes réguliers ou occasionnels s'identifiaient à l'un ou l'autre des groupes cibles.

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées parmi les nouveaux employés de 2008

	Embauche totale en 2008	Membres des communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Cible 2008	Taux comparatifs 2008	2007	2006
Réguliers	222	22	4	1	6	33	25 %	14,9 %	19,6 %	20,4 %
Occasionnels	415	37	3	0	5	45	25 %	10,8 %	14,6 %	7,0 %
Étudiants	222	29	2	0	4	35	25 %	15,8 %	35,6 %	28,1 %
Stagiaires	43	2	0	1	0	3	25 %	7,0 %	6,4 %	8,6 %

Au cours des trois dernières années, la représentation des membres de tous les groupes cibles a progressé.

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées dans le personnel régulier en date du 31 décembre 2008

	Nombre d'employés réguliers appartenant au groupe cible	Cible 2008	Taux comparatifs 2008	2007	2006
Membres des communautés culturelles	83	9 %	3,0 %	2,4 %	2,1 %
Autochtones	10	–	0,4 %	0,3 %	0,3 %
Anglophones	36	–	1,3 %	1,2 %	1,2 %
Personnes handicapées	35	2 %	1,3 %	1,1 %	1,0 %
GLOBAL	164	–	6,0 %	5,0 %	4,6 %

Au cours des trois dernières années, la proportion des membres des groupes cibles a augmenté dans toutes les catégories d'emplois.

Représentation des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées par catégories d'emplois (personnel régulier) en date du 31 décembre 2008

Catégories d'emplois	Total des employés réguliers	Groupes cibles				Taux comparatifs		
		Membres des communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total	2008	2007	2006
Personnel hors cadre	8	0	0	0	0	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Personnel d'encadrement	172	1	1	1	3	6	3,5 %	2,9 %	3,0 %
Personnel professionnel[27]	903	25	1	7	7	40	4,4 %	4,3 %	3,7 %
Personnel technicien et assimilé	589	7	4	5	13	29	4,9 %	4,3 %	3,9 %
Personnel de bureau	759	41	4	17	11	73	9,6 %	7,2 %	6,8 %
Personnel agent de la paix	287	9	0	6	1	16	5,6 %	5,2 %	4,9 %
Personnel ouvrier	11	0	0	0	0	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TOTAL	2 729	83	10	36	35	164	6,0 %	5,0 %	4,6 %

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration[28]

La Politique linguistique de la Société a pour but de faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française[29] sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique sur les marchés publics et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Tous les membres du personnel de la Société doivent se conformer à la politique linguistique de l'organisme et celle-ci est bien respectée. En effet, les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et procèdent à une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Par ailleurs, la Société effectue, de façon régulière, les investissements nécessaires pour s'assurer que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement francophone. Elle prête une attention particulière à l'acquisition, en français, de nouveau matériel informatique ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Enfin, sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également dans l'acquisition des autres biens.

En 2008, la mandataire de l'application de la Charte à la Société a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés de mise en pratique se sont présentées et elle a redressé les deux situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens (une affiche bilingue chez un mandataire et le délai d'admissibilité aux examens en langues étrangères). La Société a aussi reçu une simple mise en garde de l'Office québécois de la langue française relativement à un document envoyé, par erreur, en anglais.

En 2008, la Société a poursuivi les travaux de mise à niveau de ses normes et pratiques en technologie de l'information visant à atteindre les standards énoncés par le Conseil du trésor en matière d'utilisation du français. Elle a notamment veillé à l'application de ces standards lors du choix des configurations, des outils et des interfaces utilisés dans la nouvelle plate-forme de développement (.NET).

27. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.
28. La rédaction de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.
29. L.R.Q., c. C-11.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Depuis la préparation des derniers rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, le Vérificateur général du Québec a déposé quatre tomes de son rapport annuel à l'Assemblée nationale du Québec. Pour les tomes I, II et III de l'année 2007-2008 ainsi que pour le 1er tome de 2008-2009, le Vérificateur général n'a fait aucune recommandation particulière à la Société.

L'allègement réglementaire et administratif

Publiée en octobre 2005, la Stratégie gouvernementale de développement économique du gouvernement du Québec comprend des cibles qui touchent directement plusieurs ministères et organismes, dont la Société d'assurance automobile du Québec. L'une de ces cibles, liée à la compétitivité de l'environnement d'affaires, vise la réduction de 20 %, d'ici 2010, du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

La Société a évalué le coût de treize formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises qui possèdent un parc de véhicules, les commerçants, les recycleurs de véhicules ainsi que les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Les services d'immatriculation chez les commerçants, les prélèvements autorisés à l'avance ainsi que la modernisation des points de service ont contribué à maintenir, en 2008, une réduction des coûts reliés à l'immatriculation[30] des véhicules, avec une réduction de 12 % par rapport à 2004[31], tandis que le volume de transactions diminuait de 3 %.

Le développement durable

Dès 2007, la Société a élaboré sa politique et son plan d'action de développement durable et, tel que le requiert la stratégie gouvernementale[32], son plan d'action 2008-2010 est publié dans Internet[33]. Pour chacun des objectifs organisationnels qu'elle s'est fixés, la Société a défini des actions dont les résultats de 2008 sont présentés dans les lignes qui suivent.

Objectif SENSIBILISER LE PERSONNEL AU CONCEPT ET AUX PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, L'INFORMER DES OBJECTIFS ET DE LA DÉMARCHE DE LA SOCIÉTÉ EN VUE DE CONTRIBUER À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE.

Action 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.**

Indicateur 62,7 % des répondants sensibilisés au concept de développement durable.

Au cours de 2008, la Société a fait un sondage pour mesurer jusqu'à quel point son personnel était sensibilisé à cette question. De plus, elle a mis en œuvre un plan de communication et accompli des activités d'information et de sensibilisation en utilisant divers moyens, tels que des conférences, des kiosques d'information, des chroniques dans intranet, etc.

30. En 2008, le calcul des coûts reliés à l'immatriculation tient compte de trois formalités administratives comparativement à une seule en 2007.
31. Rappelons que l'année 2004 est l'année de référence utilisée par la stratégie de développement économique.
32. (www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/strategie_gouvernementale)
33. (http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/developpement_durable/planaction_dd_20082010.pdf)

Objectif PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AFIN DE PRÉVENIR DE FAÇON CONTINUE ET DURABLE LES ACCIDENTS AINSI QUE LES RISQUES LIÉS À LA SANTÉ ET À L'ENVIRONNEMENT.

Action 2 **Intégrer une perspective de développement durable aux activités d'information et d'éducation en matière de sécurité routière en mettant en évidence les retombés des comportements responsables sur la route.**

Indicateur Pourcentage des activités ciblées, y compris une perspective de développement durable (non disponible).

Déjà en 2005, la Société sensibilisait les nouveaux conducteurs à la conduite écoénergétique en introduisant des conseils dans le guide Conduire un véhicule de promenade, conseils repris dans le test en ligne. Il est prévu que le cours de conduite, présentement en révision, comportera un volet rattaché au développement durable. De plus, une analyse des outils promotionnels de sécurité routière a été faite afin d'y planifier l'intégration de messages portant sur le développement durable.

Action 3 **Élargir la diffusion d'information en matière de sécurité routière.**

Indicateur Réalisation de 63 % des activités planifiées.

En 2008, la Société a fait plusieurs activités en matière de diffusion d'information en sécurité routière :

- quarante interventions[34] de promotion de la sécurité routière auprès des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds;
- six opérations régionales sur route pour évaluer les émanations polluantes, dans le contexte du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds;
- deux journées d'information portes ouvertes tenues par le personnel du Contrôle routier des régions de Laval et de Baie-Comeau;
- de nombreux communiqués de presse et entrevues pour les médias.

Le Comité de direction a donné son approbation au principe de régionalisation en matière de sécurité routière proposé par la Vice-présidence à la sécurité routière, ce qui a permis de mieux adapter les objectifs nationaux à la réalité des milieux de vie de concert avec les acteurs régionaux. C'est dans cette perspective que le programme « Bon pied, bon œil » a pu être mis en place dans diverses régions du Québec. De plus, une nouvelle page Internet permettant à la population d'accéder à un plus grand nombre de renseignements et de statistiques découlant de recherches en sécurité routière a été préparée.

Action 4 **Accroître la participation active de la Société à des événements et aux travaux de différentes instances afin de mieux faire connaître les enjeux de la sécurité routière.**

Indicateur Pourcentage de réalisation des présentations planifiées (non disponible).

Au cours de l'année 2008, la Société a continué son travail à la Table québécoise de sécurité routière en lui apportant son soutien. De plus, à titre de spécialiste sur la sécurité routière, elle a collaboré à l'organisation de plusieurs événements organisés par des tiers (tables, forums, colloques, etc.) et participé à ceux-ci. Cette collaboration avait aussi pour but de présenter les différentes mesures introduites dans le Code de la sécurité routière en 2007 touchant l'alcool, l'accès graduel à la conduite et la vitesse, ou de traiter d'autres questions d'intérêt pour les groupes visés. Elle a aussi réalisé un inventaire des principaux thèmes qui pourront faire l'objet de présentations et planifié ces dernières en vue de mieux faire connaître les enjeux sociaux, économiques et environnementaux liés à la sécurité routière.

34 Vingt-trois à l'échelle provinciale et dix-sept à l'échelle régionale.

Objectif ADOPTER DES MODES DE GESTION PRÉVENTIVE FAVORISANT LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DE VIE DU PERSONNEL, ET CE, DANS UN ENVIRONNEMENT SAIN.

Action 5 **Poursuivre et améliorer la diffusion d'information et l'offre de services favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel.**

Indicateur Réalisation de 51 activités de promotion et amélioration de trois services.

Un grand nombre d'employés et de gestionnaires ont participé aux activités de promotion réalisées par l'équipe de santé de la Société. Le Programme d'aide au personnel a été amélioré, avec la possibilité d'accéder directement à une firme externe de soutien psychologique. Les gestionnaires ont eu accès à des outils de diagnostic permettant de mieux cibler les secteurs à risques pour la santé des employés. Enfin, le comité de direction a approuvé une nouvelle Stratégie santé qui sera déployée dans l'organisation de 2009 à 2011.

Objectif TRANSMETTRE AUX GÉNÉRATIONS FUTURES UN RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE DURABLE, EN BONNE SANTÉ FINANCIÈRE.

Action 6 **Assurer la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible pour les différentes catégories de cotisants.**

Indicateur Réalisation de 100% des activités planifiées.

Toutes les actions prévues dans le Plan stratégique 2006-2010 se sont poursuivies afin d'assurer l'équilibre financier du Fonds d'assurance.

Objectif TENIR COMPTE DES BESOINS ET DES PRÉOCCUPATIONS DE LA POPULATION POUR LA PRISE DE DÉCISIONS.

Action 7 **Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population.**

Indicateur Réalisation de 83 % des activités planifiées.

Le Comité consultatif de Contrôle routier Québec, regroupant les principaux acteurs de l'industrie du transport routier de personnes et de biens, a poursuivi ses activités. De plus, trois tables de concertation régionales ont travaillé activement à l'élaboration de solutions adaptées aux problèmes particuliers de leur région. Mentionnons également la création d'une quatrième table de concertation dans la région de Chaudière-Appalaches.

Action 8 **Améliorer les services existants et développer de nouveaux services correspondant aux besoins et aux attentes de la clientèle.**

Indicateur Un service amélioré.

La Société a amélioré son offre de service de prélèvement bancaire préautorisé en ajoutant cette possibilité lorsqu'un citoyen met fin au remisage de son véhicule par l'entremise du site Web de la Société. Afin de mieux connaître les besoins et attentes au regard de l'Accès au réseau routier, un sondage a été fait auprès de la population et des représentants d'entreprises de transport ont été consultés lors de la tenue d'un « groupe de discussion ».

Objectif ÉLARGIR LE PARTENARIAT AVEC DES ORGANISMES D'ACTION COMMUNAUTAIRE ET D'ÉCONOMIE SOCIALE.

Action 9 **Favoriser l'octroi de contrats à des organismes d'économie sociale.**

Indicateur 29 commandes totalisant 555 076 dollars.

La Société a fait 29 commandes aux Ateliers du centre de détention de Québec, un organisme de réinsertion au marché du travail, pour l'aménagement de véhicules de la Société. Elle a également entrepris l'identification d'autres organismes d'économie sociale en vue de contrats futurs.

Objectifs PROMOUVOIR LA CONSOMMATION RESPONSABLE DANS L'ORGANISATION;

RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE À LA SOCIÉTÉ, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT ET DE LA GESTION IMMOBILIÈRE;

OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES ET FAVORISER LA RÉDUCTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.

Action 10 **Adopter des pratiques et mettre sur pied des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.**

Acquérir des biens et des services de façon écoresponsable.

Indicateur Trois contrats incluant des clauses écoresponsables.

Au cours de 2008, la Société a introduit des clauses écoresponsables dans son processus d'acquisition de micro-ordinateurs et d'imprimantes (produits certifiés EPEAT, Choix environnemental et Energy Star; fabricants respectant la norme ISO 14 001). La Société a également collaboré avec le Forum des gestionnaires en ressources matérielles pour l'élaboration d'une formation et la mise au point d'outils destinés aux acheteurs gouvernementaux. La Société a aussi fait l'acquisition de papier 100 % recyclé pour les photocopieurs et imprimantes du siège social et elle a pris l'engagement de favoriser l'utilisation du papier recyclé dans ses publications.

Réduire la consommation d'énergie dans les transports.

Indicateur Réduction de 4,7 %[35] de la consommation d'énergie du parc automobile.

La Société a mis à jour sa politique de gestion des véhicules du parc automobile et son mode d'utilisation des véhicules. De plus, trois salles de visioconférence ont été aménagées, permettant d'éviter les déplacements du personnel par la tenue de réunions à distance.

Améliorer, sur le plan énergétique, la performance des bâtiments et de l'équipement.

35. Ce pourcentage traduit la différence de consommation entre 2003, l'année de référence utilisée par l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE), et 2007, l'année pour laquelle les données complètes sont disponibles à la Société. La cible gouvernementale de réduction est de 20 % dans les transports d'ici 2010.

Indicateur Consommation énergétique de 1,815 GJ/m^2 [36] en 2007 (pour les édifices du siège social et du centre Henri-Bourassa).

La Société a entrepris des rénovations majeures en 2006 et 2007, ce qui a permis de réduire de près de 30 % la consommation d'énergie au centre Henri-Bourassa de Montréal. Par ailleurs, plusieurs analyses ont été faites dans l'édifice du siège social afin de déterminer les mesures à mettre en œuvre dans les prochaines années pour réduire la consommation d'énergie.

Favoriser la gestion optimale des ressources et des matières résiduelles.

Indicateur Réalisation de 73 % des activités planifiées.

La Société a atteint les objectifs gouvernementaux de récupération du papier et du carton, selon une étude de caractérisation des matières résiduelles du siège social. La Société a également instauré au siège social la collecte des matières à composter et elle a poursuivi la récupération du plastique, du verre et du métal, dans le contexte du programme « Visez Juste ». Ce programme a aussi été étendu à plusieurs bureaux régionaux.

Réduire l'utilisation du papier.

Indicateur Augmentation de 9 %[37] des acquisitions annuelles de papier.

La Société a produit un Guide des bonnes pratiques d'impression à l'intention de son personnel et, dans certains secteurs de la Société, le mode d'impression recto verso est programmé par défaut. Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2008, le permis de conduire est payable chaque année plutôt qu'aux deux ans, ce qui augmente l'envoi d'avis de paiement et explique l'accroissement des acquisitions de papier.

36. Entre 2003 et 2007, la consommation énergétique globale pour les deux bâtiments a augmenté de 11 % (méthode de calcul de l'AEE). La cible gouvernementale de réduction pour les bâtiments est de 12 % d'ici 2010.
37. Ce pourcentage représente la variation du nombre d'unités des principaux types de papier acquis au siège social de 2007 à 2008 (enveloppes, papier d'imprimantes et photocopieurs, certains formulaires).

Les ressources

Les ressources humaines

Vue d'ensemble de l'effectif

Au 31 décembre 2008, la Société comptait 3 555 employés. Au cours de l'année, elle a utilisé 3 190 équivalents temps complet[38] (ETC).

Nombre d'employés et de ETC réguliers ou occasionnels en 2007 et en 2008

	Nombre d'employés			Nombre de ETC		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2007	2 617	807	3 424	2 489	687	3 176
2008	2 729	826	3 555	2 455	735	3 190
Différence	112	19	131	(34)	48	14

L'augmentation du nombre d'employés (131) est beaucoup plus importante que la hausse du nombre d'ETC utilisés (14). Cette situation s'explique par le fait que des ajouts ont été effectués dans l'effectif, principalement en fin d'année, pour la mise en place du permis de conduire Plus.

Pour ce qui est de la hausse des postes réguliers (112), elle s'explique par les conversions d'effectif occasionnel en effectif régulier.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Totaux	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 781	1 537	244
Autre	236	122	114
TOTAL	2 017	1 659	358
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	122	87	35
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	90	74	16
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	123	80	43
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	166	109	57
Montérégie	195	141	54
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	67	50	17
Montréal	410	255	155
TOTAL	3 190	2 455	735

38 L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 249	39,2 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 337	41,9 %
Contrôle routier	543[39]	17,0 %
Autres mandats	61	1,9 %
TOTAL	3 190	100,0 %

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emploi

			Nombre d'employés	
Catégories d'emploi	ETC	Proportion	Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	8	0,2 %	8	0
Personnel d'encadrement	165	5,2 %	172	0
Personnel professionnel	880	27,6 %	903	65
Personnel technicien et assimilé	644	20,2 %	589	106
Personnel de bureau	1 195	37,5 %	759	643
Personnel agent de la paix	285	8,9 %	287	7
Personnel ouvrier	13	0,4 %	11	5
TOTAL	3 190	100,0 %	2 729	826

Les départs à la retraite

Au cours de l'année 2008, 108 employés réguliers ont pris leur retraite comparativement à 101 en 2007. La Société a respecté l'obligation de ne pas remplacer six postes sur 10 parmi les postes ainsi libérés. Pour 2009, 130 départs sont prévus.

Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2008, le comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à cinq reprises. Ses rencontres sont présidées tour à tour par le président et chef de la direction et le représentant des professionnels.

Parmi les principaux dossiers discutés au comité et à ses trois sous-comités, mentionnons :

- les mandats en optimisation de l'organisation;
- les résultats de la recherche / intervention évaluative sur l'organisation et la santé;
- le permis de conduire Plus;
- la reconnaissance;
- la gestion des contributions.

La participation des parties patronale et syndicale est importante et privilégiée par la direction de la Société. Plusieurs sous-comités créés en 2006 ont poursuivi leurs activités afin de discuter de dossiers particuliers et de rechercher des solutions à la satisfaction des parties. De plus, une table d'échange entre les différents comités locaux en organisation du travail a été mise sur pied pour traiter de reconnaissance, ce qui a permis, notamment, l'échange sur les meilleures pratiques en cette matière à la Société.

39. Ce nombre comprend 425 ETC venant de l'agence Contrôle routier Québec et 118 ETC venant du reste de la Société.

La formation

En 2008, la Société a consacré plus de 4 millions de dollars à la formation de son personnel, ce qui représente 2,29 % de sa masse salariale.

Dans le but d'acquérir des connaissances ou de perfectionner celles déjà acquises, le personnel a pu bénéficier de formations qui peuvent être regroupées sous différents thèmes :

- intégration à l'emploi;
- formation à la tâche;
- communication verbale auprès de la clientèle;
- formation de formateurs;
- anglais;
- remboursement de frais de scolarité pour études supérieures.

Par ailleurs, des formations à la supervision, à l'assistance professionnelle et à la critique constructive ont permis à certains gestionnaires de perfectionner leurs compétences et de les outiller dans leur gestion.

L'éthique

En 2008, la Société a poursuivi son plan d'action afin de développer et de soutenir une culture éthique au sein de son organisation. En continuité avec le programme de formation donné aux gestionnaires, le volet formation a été déployé en 2007-2008 et plus de 150 sessions de formation ont été données à l'ensemble du personnel de la Société.

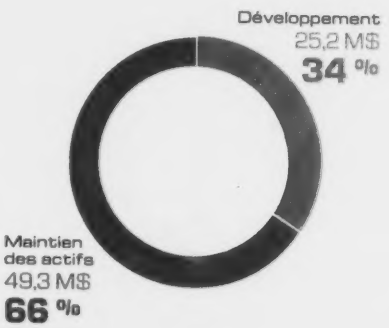
Sous le titre « L'éthique, une question de conduite fondée sur des valeurs », la formation était axée sur les valeurs de la Société (rigueur, cohérence et respect) et sur les échanges entre les participants. Cette formation en éthique s'inscrit également en continuité avec l'orientation no 6 du Plan stratégique 2006-2010 qui est de promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun.

Les technologies de l'information

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Société, notamment pour soutenir la prestation de services aux particuliers et aux entreprises, pour assurer l'indemnisation des personnes accidentées de la route et pour assurer l'échange d'information avec de nombreux partenaires. De plus, ces technologies jouent un rôle essentiel dans la poursuite des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui a trait, par exemple, à la mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité routière, à la prestation électronique de services ou à l'optimisation des façons de faire.

En 2008, les dépenses liées aux technologies de l'information se sont élevées à 74,5 millions de dollars. Le maintien de l'actif représente 66 % de cette somme, et le développement, 34 %.

Dépenses en technologies de l'information



Réalisations de 2008

Les principaux travaux exécutés en 2008 sont mentionnés par domaine d'affaires.

Gestion de l'accès au réseau routier :

- poursuite des travaux d'ajustement des systèmes informatiques afin de permettre l'échange d'information avec les provinces et territoires canadiens, conformément à la Loi sur les transports routiers;
- exécution des travaux de développement dans le but de permettre à la Société de délivrer le permis de conduire Plus, un document alternatif au passeport qui autorise le passage à la frontière américaine par voie terrestre ou maritime;
- démarrage des travaux de développement dont le but est de permettre aux concessionnaires automobiles d'offrir à leur clientèle l'étalement des paiements relatifs à l'immatriculation;
- exécution des travaux de développement dont le but est de conserver, dans les registres de la Société, la photographie et la signature des détenteurs de permis de conduire;
- achèvement des travaux d'ajustement des systèmes pour l'application de la nouvelle obligation médicale relative à la surdité, à l'épilepsie et au diabète, qui interdit aux camionneurs identifiés le droit de circuler aux États-Unis;
- réalisation d'une étude en vue de proposer une offre de services électroniques aux entreprises ayant un parc de véhicules.

Contrôle routier :

- achèvement des travaux visant la mise en service des systèmes de transport intelligent du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle;
- poursuite des travaux relatifs à l'application des nouvelles dispositions de la loi qui concerne les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds et qui touche la définition du véhicule lourd;
- poursuite des travaux afin de permettre l'harmonisation du réseau de la Société avec le Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec.

Suivi du bilan routier :

- démarrage des études et des travaux de développement en vue de mettre en place des mesures retenues par la Table québécoise de la sécurité routière, dont celles qui s'appliquent au cellulaire au volant, aux grands excès de vitesse et à l'alcool au volant;
- exécution des travaux de développement en vue d'améliorer le rapport d'accident et les formulaires afférents.

Fonds d'assurance automobile :

- développement d'une application qui automatise la confection des dossiers pour permettre leur transmission au Tribunal administratif du Québec;
- poursuite des ajustements des systèmes informatiques pour permettre la mise en place des mesures relatives à la révision des pratiques du traitement des réclamations d'assurance.

Soutien à l'organisation :

- développement et instauration d'un système de gestion de la trésorerie prévisionnelle.

Infrastructure technologique :

- poursuite des travaux pour la mise en place de passerelles de communication inter-plateformes;
- mise en place d'un nouvel environnement de développement d'applications informatiques Microsoft;
- amorce de travaux visant la modernisation de la gestion des accès aux systèmes informatiques.

Perspectives 2009

En 2009, la Société prévoit notamment :

- démarrer les travaux pour remplacer le système des examens théoriques permettant l'obtention du permis de conduire;
- poursuivre les travaux relatifs à l'application des nouvelles dispositions de la loi qui concerne les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds et qui touche le suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds;
- poursuivre la mise en place d'un progiciel de gestion de la tarification qui servira à établir la tarification d'assurance selon le concept d'exposition au risque;
- mettre en place un système de gestion de la facturation pour les différents services offerts par la Société aux municipalités, aux organismes publics et aux entreprises privées;
- démarrer la conversion des applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft;
- déployer la suite bureautique Office 2007 dans les postes de travail du personnel de la Société;
- démarrer les travaux relatifs à la mise à niveau du système d'exploitation des serveurs;
- démarrer les travaux pour systématiser et intégrer les processus d'exploitation en s'appuyant sur les pratiques reconnues et sur une instrumentation intégrée.

Les ressources matérielles et immobilières

À la fin de l'année 2008, la Société était propriétaire de 32 immeubles : le Complexe Henri-Bourassa, à Montréal, d'une superficie de 1 975 m^2 ainsi que 31 postes de contrôle routier, répartis aux quatre coins du Québec. Au cours de l'année, la Société a entrepris la reconstruction de trois postes de contrôle routier, à Trois-Rivières Ouest, à Brossard et à Vaudreuil. Un nouveau poste a été construit à Rouyn-Noranda. Notons que l'immeuble du siège social à Québec, d'une superficie de 39 175 m^2, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue aussi des locaux dans 60 établissements, ce qui lui procure une superficie supplémentaire de 44 021 m^2. La gestion de ces locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 9,9 millions de dollars en 2008, comparativement à 9,5 millions de dollars en 2007. La Société a également poursuivi sa collaboration avec Services Québec. À la fin de 2008, le personnel de Services Québec cohabitait avec celui de la Société dans neuf centres de services. En tout, jusqu'à maintenant, 2 619 m^2 ont été alloués à ce projet, y compris les 944 m^2 ajoutés en 2008 à la suite de l'aménagement des bureaux de Rimouski, Sept-Îles, Trois-Rivières et Montréal (Langelier).

En 2008, la valeur des contrats conclus par la Société s'élevait à 138 millions de dollars. Les contrats majeurs (plus de 5 millions de dollars) concernent la livraison du courrier (affranchissement et autres frais) ainsi que certains contrats d'une durée de trois ans, relatifs à la fabrication des permis de conduire, à l'entretien de certains logiciels ainsi qu'au dépannage, à l'installation et à l'entretien du parc de la micro-informatique.

Mentionnons, enfin, que la Société a fait, en 2008, quelque 16,8 millions d'envois à la population. La plus grande partie de ces envois est constituée d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation et de transmissions de permis de conduire et de chèques d'indemnisation.

Les ressources financières

La présente section du rapport annuel de gestion fait état des résultats financiers de la Société et de son financement. Elle présente également les frais d'administration afférents à la Société et au Fonds d'assurance, ainsi que la gestion de la trésorerie de la Société.

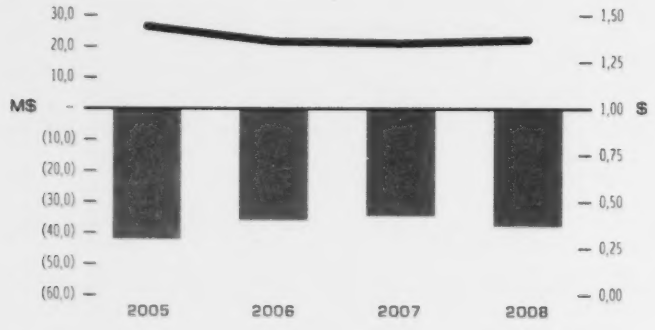
Les résultats financiers de la Société

La gestion de l'accès au réseau routier

Au cours des dernières années, la Société a réussi à réduire l'importance du déficit lié à la gestion de l'accès au réseau routier, principalement en limitant la croissance de ses frais d'administration. En 2008, ce mandat était déficitaire de 37,8 millions de dollars, alors que le déficit s'élevait à 41 millions de dollars en 2004.

En 2008, la Société a élargi son offre de services en proposant l'étalement des paiements à toute sa clientèle et en introduisant les mesures résultant de la Table québécoise sur la sécurité routière. Elle a également amorcé les travaux de développement pour l'instauration du Permis de conduire Plus, l'alternative au passeport, qui sera offerte aux citoyens en 2009. Ces services supplémentaires sont les principales raisons de la croissance des dépenses en 2008. Malgré tout, la Société a maintenu, sensiblement au même niveau qu'en 2007, son ratio de charges sur les produits : pour chaque dollar encaissé en 2008, elle a déboursé 1,37 dollar, comparativement à 1,35 dollar en 2007. La principale cause de cette variation est temporaire puisque des charges ont été encourues pour le développement du Permis de conduire Plus, lequel n'engendrera des revenus qu'à compter de 2009.

Évolution du sous-financement de la gestion de l'accès au réseau routier



	2005	2006	2007	2008
Déficit des produits sur les charges (M$)	(42,0)	(35,9)	(34,5)	(37,8)
Charge par dollar de frais perçu ($)	1,44	1,36	1,35	1,37

Comme la Société compte essentiellement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière pour subvenir à ses besoins en matière de gestion de l'accès au réseau routier, l'insuffisance de la tarification administrative (les frais exigibles n'ont pas augmenté depuis 1991) demeure la principale cause des déficits. Même si la Société pouvait encore limiter ses frais d'administration, les déficits annuels se poursuivront tant que la tarification administrative n'aura pas été ajustée par le gouvernement.

En tenant compte des déficits des années antérieures, le déficit cumulé s'élevait à 179,1 millions de dollars au 31 décembre 2008.

Les autres mandats

Les activités du contrôle routier, les programmes pour les personnes handicapées et le programme Alcofrein sont financés principalement par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports.

Quant à la gestion des amendes impayées, la Société récupère entièrement les frais qui y sont associés. En effet, elle facture à ses partenaires les frais qu'elle engage pour appliquer les sanctions qui leur permettent de récupérer des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement.

Les frais d'administration de la Société et du Fonds d'assurance

En 2008, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris celui de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 340,6 millions de dollars. La répartition des frais d'administration entre les divers mandats de la Société est présentée dans les notes des états financiers de la Société[40].

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources. Il indique également la ventilation entre le Fonds d'assurance et les autres mandats de la Société.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources (en millions de dollars)

	2008			2007	2006	2005
	Fonds d'assurance	Autres mandats	Total	Total	Total	Total
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et formation)	88,8	127,1	215,9	210,4	203,5	201,8
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	8,9	26,4	35,3	31,2	33,4	30,5
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	6,5	16,5	23,0	21,8	23,7	24,4
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autre)	28,7	37,7	66,4	59,0	56,6	63,7
Total des frais d'administration	132,9	207,7	340,6	322,4	317,2	320,4

Pour la période s'échelonnant de 2005 à 2008, la Société a su maintenir à 2,1 % la croissance moyenne de ces frais. La croissance fut observée en 2008, principalement, et elle est attribuable aux éléments suivants:

- la mise en œuvre des recommandations du comité d'experts du Fonds d'assurance portant sur l'introduction de nouvelles modalités de paiement, soit le paiement annuel du permis de conduire et la possibilité de répartir ce paiement annuel en plusieurs versements;
- les efforts supplémentaires pour améliorer le bilan routier, par la promotion ou la mise en œuvre des recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière;
- l'ajout du nouveau Permis de conduire Plus comme alternative au passeport canadien.

40. Dans les états financiers de la Société, voir la note 6 à la page 96

Les investissements en immobilisations

Conformément à son cadre budgétaire 2006-2010, la Société limite ses investissements dans ses immobilisations. En 2008, elle a dû augmenter le niveau des développements informatiques pour être en mesure d'offrir à sa clientèle, en 2009, le Permis de conduire Plus, et pour mettre en œuvre les recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière. Ainsi, en 2008, elle a investi 33,5 millions de dollars, comparativement à 20,1 millions de dollars en 2007 et à 23,2 millions de dollars en 2006. Une partie de ces investissements a aussi servi à la construction et à la rénovation des postes et aires de contrôle routier.

La gestion de la trésorerie de la Société

Les sommes perçues par la Société sont liées autant à son rôle de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec qu'à ses autres mandats. En plus des sommes qu'elle encaisse pour les besoins de ce fonds (les contributions d'assurance) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais d'administration), la Société perçoit des sommes importantes pour le compte du gouvernement du Québec. Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2008, la Société a encaissé plus de 2,7 milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2008 (en millions de dollars)

	Montant	Proportion
Contributions d'assurance	794,8	28,6 %
Droits au ministère des Finances	780,0	28,1 %
Taxes au ministère du Revenu	926,2	33,3 %
Services tarifés	95,5	3,4 %
Droits aux organismes publics de transports	72,2	2,6 %
Droits à la Société de financement des infrastructures locales	53,5	1,9 %
Autres	58,9	2,1 %
TOTAL	2 781,1	100,0 %

Dans l'exploitation de sa trésorerie, la Société cherche à maintenir à leur niveau minimal les soldes bancaires quotidiens des comptes courants.

Pour combler ses déficits de caisse causés, notamment, par l'insuffisance de la tarification administrative, l'acquisition d'immobilisations ainsi que l'impact de l'étalement des paiements pour le permis de conduire et l'immatriculation, la Société a recours à la marge de crédit que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. À la fin de l'exercice financier 2008, le solde de la marge de crédit de la Société s'élevait à 148,4 millions de dollars.

Au 31 décembre 2008, le Fonds d'assurance devait à la Société un solde de 50,5 millions de dollars. Cette somme, qui porte des intérêts, est disponible sur demande pour combler les besoins de liquidités de la Société, lesquelles ne pourraient être couverts par la marge de crédit provenant de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Évolution de l'utilisation des modes de paiement

Pour le paiement des avis de renouvellement de permis et d'immatriculation, la clientèle de la Société dispose de plusieurs canaux de services dont le réseau des centres de services et des mandataires privés, les services postaux et les institutions financières (comptoirs, guichets et Internet : Desjardins et Banque nationale).

En 2008, près de 9 millions d'avis de renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation ont été traités au moyen de ces modes de paiement.

L'utilisation d'Internet représente un moyen de paiement de plus en plus prisé par la clientèle. Ainsi, en 2008, 17 % des transactions mentionnées ci-dessus ont été faites par Internet, comparativement à 15 % en 2007.

Répartition des paiements par canal de services, 2007 et 2008

	2007		2008	
	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)
Centres de services et unités mobiles	407	6	560	6
Mandataires	821	13	1 079	12
Services postaux	1 600	26	2 367	27
Institutions financières :				
Comptoirs/guichets	2 460	40	3 293	38
Internet	935	15	1 462	17
TOTAL	6 223	100	8 761	100

États financiers

de l'exercice terminé
le 31 décembre 2008

Rapport de la direction 84

Rapport des vérificateurs 85

Résultats 86

Déficit cumulé 87

Bilan 88

Flux de trésorerie 89

Notes complémentaires 91

États financiers

de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

Rapport de la direction 84

Rapport des vérificateurs 85

Résultats 86

Déficit cumulé 87

Bilan 88

Flux de trésorerie 89

Notes complémentaires 91

Rapport de la direction

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction,

John Harbour, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances,

André Legault, M. Fisc.

Québec, le 27 mars 2009

Rapport des vérificateurs

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2008 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, compte tenu de l'application rétrospective des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Mallette, SENCRL, comptables agréés

Mallette

par Gratien Nolet, CA auditeur

Québec, le 27 mars 2009

Résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Produits		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**97 516**	93 976
Contrôle routier (note 4)	**61 102**	60 995
Contribution du ministère des Transports au financement de programmes	**10 052**	8 045
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	**6 715**	6 740
Revenus nets d'intérêts (note 5)	**3 710**	4 010
Autres	**630**	637
	179 725	174 403
Charges		
Frais d'administration et autres (note 6)		
Gestion de l'accès au réseau routier	**138 917**	132 491
Contrôle routier	**61 102**	60 995
Programmes financés par le ministère des Transports (note 7)	**10 052**	8 045
Gestion des amendes impayées	**6 715**	6 740
	216 786	208 271
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	**714**	640
	217 500	208 911
Déficit des produits sur les charges	**(37 775)**	(34 508)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Déficit cumulé

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Solde au début	**(141 285)**	(106 777)
Déficit des produits sur les charges	**(37 775)**	(34 508)
Solde à la fin	**(179 060)**	(141 285)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

au 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Actif		
Créances (note 9)	**55 767**	22 354
Dû par le Fonds d'assurance (note 10)	**50 478**	54 483
Immobilisations (note 11)	**117 972**	110 013
	224 217	186 850
Passif et déficit cumulé		
Passif		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**8 218**	11 706
Marge de crédit (note 12)	**148 385**	125 730
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**145 672**	97 313
Autres	**37 238**	28 871
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (note 13)	**62 381**	63 059
Aide gouvernementale reportée	**1 383**	1 456
	403 277	328 135
Déficit cumulé	**(179 060)**	(141 285)
	224 217	186 850

Engagements (note 15)

Éventualités (note 16)

Pour le conseil d'administration,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Activités d'exploitation		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**95 529**	93 898
Frais d'administration payés	**(117 450)**	(119 672)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**858**	411
Contrôle routier		
Contribution reçue du ministère des Finances	**62 103**	46 915
Autres revenus	**2 344**	2 024
Frais d'administration payés	**(53 562)**	(54 876)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**246**	–
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**9 194**	7 756
Frais payés	**(9 669)**	(8 151)
Gestion des amendes impayées		
Frais perçus	**7 050**	6 639
Frais payés	**(5 591)**	(5 940)
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**4 754**	2 668
Intérêts versés	**(2 400)**	(1 785)
Autres revenus perçus	**1 281**	1 159
	(5 313)	(28 954)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions - immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**624 553**	583 952
Remises au Fonds d'assurance	**(638 272)**	(584 485)
Contributions - permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**170 212**	131 414
Remises au Fonds d'assurance	**(174 208)**	(131 544)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(132 276)**	(121 099)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	**136 400**	125 000
	(13 591)	3 238

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Flux de trésorerie (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Activités d'exploitation (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**780 065**	812 687
Remis au gouvernement du Québec	**(761 609)**	(823 041)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**53 517**	49 282
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(53 016)**	(49 402)
Perçus pour d'autres gouvernements	**32 629**	37 136
Remis à d'autres gouvernements	**(32 636)**	(37 265)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**926 178**	837 726
Remises au gouvernement du Québec	**(915 195)**	(840 846)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**72 227**	70 293
Remises au gouvernement du Québec	**(71 293)**	(70 490)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**443**	352
Remises au gouvernement du Québec	**(438)**	(353)
	30 872	(13 921)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**11 968**	(39 637)
Activités d'investissement		
Débours pour acquisitions d'immobilisations	**(31 202)**	(22 007)
Produits d'aliénations d'immobilisations	**67**	105
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(31 135)**	(21 902)
Activités de financement		
Remboursements du Fonds d'assurance	**–**	40 000
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**–**	40 000
Diminution de trésorerie et équivalents de trésorerie	**(19 167)**	(21 539)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	**(137 436)**	(115 897)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice (note 14)	**(156 603)**	(137 436)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 décembre 2008

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et fonctions

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière,
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

    L'application et la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein sont confiées à la Société par une seconde entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.
  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale, [L.R.Q., c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1. Constitution et fonctions (suite)

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

  La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.
- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance :

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance. Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2008	2007
Actif		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**5 738 369**	8 167 356
Autres actifs	**72 702**	104 187
	5 811 071	8 271 543
Passif		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	**8 064 481**	8 129 483
Autres passifs	**411 104**	402 666
	8 475 585	8 532 149
Déficit cumulé	**(2 664 514)**	(260 606)
	5 811 071	8 271 543

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public.* Il doit y avoir cohérence entre l'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus et ce manuel. Conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, l'élaboration des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

a) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	Méthode	Vie utile
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

b) Dépréciation des immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Produits

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont comptabilisés à titre de produits lorsque le service est rendu. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société ainsi que les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être raisonnablement estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

2. Conventions comptables (suite)

d) Aide gouvernementale reportée

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale pour le financement d'immobilisations sont comptabilisées à titre de produit reporté lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'aide sera reçue. L'aide gouvernementale reportée est amortie au même rythme que l'immobilisation afférente.

e) Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des coûts projetés au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation fondé sur le rendement à échéance des titres de créance de qualité supérieure dont les flux de trésorerie permettent un appariement des paiements prévus pour ce régime. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture. La valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses de nature économique les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société présente dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie » les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

3. Changement de méthodes comptables

Depuis le 1er janvier 2008, à la demande du gouvernement, la Société établit ses états financiers selon le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public.* Auparavant, elle utilisait le *Manuel de l'ICCA – Comptabilité* pour le secteur privé. Les effets de la première application de ces nouvelles normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs. Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats et le déficit cumulé de la Société.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

3. Changement de méthodes comptables (suite)

Immobilisations

Les développements informatiques et les logiciels d'application sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations » (anciennement appelé « Immobilisations corporelles ») plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ». De plus, le matériel informatique et les logiciels d'exploitation qui sont liés à des développements informatiques figurent maintenant dans la catégorie « Développements informatiques ».

Aide gouvernementale

L'aide gouvernementale liée au financement d'immobilisations est maintenant comptabilisée à titre de produit reporté, lequel est amorti au même rythme que l'immobilisation afférente. Auparavant, l'aide gouvernementale était comptabilisée en diminution du coût des actifs.

Ce changement a pour effet de créer le poste « Aide gouvernementale reportée » au montant de 1 383 000 $ au 31 décembre 2008 (2007 : 1 456 000 $) et d'augmenter du même montant le coût non amorti des immobilisations. L'amortissement de l'aide gouvernementale reportée est présenté distinctement dans la note « Frais d'administration et autres ».

Produits et charges

Les produits et les charges sont maintenant tous présentés à la valeur brute dans les notes complémentaires des états financiers. Auparavant, certaines charges engagées par la Société et remboursées par un tiers, notamment Services Québec ou la Société immobilière du Québec, étaient présentées à la valeur nette dans la note « Frais d'administration et autres ». Ces charges sont maintenant présentées à la valeur brute et les produits correspondants sont présentés à titre de remboursement de frais d'administration par des tiers.

4. Contrôle routier

	2008	2007
Contribution du ministère des Finances	**58 758**	58 595
Autres revenus	**2 344**	2 400
	61 102	60 995

Les frais du Contrôle routier sont financés par une contribution du ministère des Finances, découlant d'une entente entre la Société et ce dernier.

5. Revenus nets d'intérêts

	2008	2007
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**1 325**	2 145
Intérêts imputés au Contrôle routier	**979**	1 080
Intérêts sur soldes bancaires	**167**	313
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**3 639**	2 258
Frais d'intérêts	**(1 502)**	(1 268)
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(898)**	(518)
	3 710	4 010

6. Frais d'administration et autres

	2008					2007
	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports (note 7)	Gestion des amendes impayées	Total	Total
Frais d'administration						
Traitements et charges sociales	**71 415**	**37 032**	**1 273**	**2 362**	**112 082**	111 735
Rémunération des mandataires	**14 128**	**—**	**—**	**57**	**14 185**	13 019
Services administratifs et professionnels	**9 684**	**2 506**	**386**	**305**	**12 881**	11 003
Frais de déplacement	**1 034**	**1 403**	**7**	**35**	**2 479**	2 575
Frais de communication	**6 032**	**2 145**	**26**	**2 638**	**10 841**	10 332
Information et publicité	**452**	**324**	**2**	**6**	**784**	605
Loyers, taxes et électricité	**6 062**	**2 341**	**16**	**63**	**8 482**	7 928
Frais d'entretien	**1 022**	**3 115**	**4**	**10**	**4 151**	3 608
Mobilier, agencement et équipement	**1 791**	**337**	**9**	**20**	**2 157**	1 059
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**6 382**	**2 387**	**30**	**275**	**9 074**	9 062
Matériel informatique et bureautique	**941**	**425**	**13**	**26**	**1 405**	544
Impression, fournitures et autres dépenses	**7 365**	**1 648**	**32**	**45**	**9 090**	9 183
Frais d'utilisation du siège social	**2 682**	**848**	**72**	**137**	**3 739**	3 413
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(1 492)**	**—**	**—**	**—**	**(1 492)**	(1 063)
	127 498	**54 511**	**1 870**	**5 979**	**189 858**	183 003
Amortissement des immobilisations	**18 701**	**5 685**	**39**	**736**	**25 161**	25 471
Amortissement de l'aide gouvernementale reportée	**—**	**(73)**	**—**	**—**	**(73)**	(6)
Frais d'utilisation des immobilisations attribués au Fonds d'assurance	**(7 282)**	**—**	**—**	**—**	**(7 282)**	(7 432)
	11 419	**5 612**	**39**	**736**	**17 806**	18 033
	138 917	**60 123**	**1 909**	**6 715**	**207 664**	201 036
Autres						
Subventions versées	**—**	**—**	**8 143**	**—**	**8 143**	6 155
Intérêts	**—**	**979**	**—**	**—**	**979**	1 080
	—	**979**	**8 143**	**—**	**9 122**	7 235
	138 917	**61 102**	**10 052**	**6 715**	**216 786**	208 271

6. Frais d'administration et autres (suite)

La Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées, des intérêts et du remboursement de frais d'administration par des tiers. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2008	2007
Gestion de l'accès au réseau routier	**138 917**	132 491
Contrôle routier	**60 123**	59 915
Programmes financés par le ministère des Transports	**1 909**	1 890
Gestion des amendes impayées	**6 715**	6 740
Total pour la Société	**207 664**	201 036
Frais d'administration attribués au Fonds d'assurance	**132 977**	121 424
Total des frais d'administration	**340 641**	322 460

Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

7. Programmes financés par le ministère des Transports

	2008				2007
	Adaptation de véhicules	**Vignettes de stationnement**	**Alcofrein**	**Total**	Total
Frais d'administration	**456**	**1 055**	**398**	**1 909**	1 890
Subventions versées	**8 143**	**—**	**—**	**8 143**	6 155
	8 599	**1 055**	**398**	**10 052**	8 045

8. Participation au financement du Tribunal administratif du Québec

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue dans la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

9. Créances

	2008	2007
Comptes clients - Étalement des paiements	**36 928**	10 299
Centres de services privés	**10 494**	4 852
Municipalités	**2 751**	3 086
Autres	**5 594**	4 117
	55 767	22 354

10. Dû par le Fonds d'assurance

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,67 % au 31 décembre 2008 (2007 : 4,30 %).

11. Immobilisations

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	1 637	—	1 637	1 637
Bâtisse	3 925	1 623	2 302	2 414
Aménagement du siège social	11 212	11 212	—	—
Améliorations locatives (1)	2 608	—	2 608	—
Équipement	5 364	5 018	346	588
Matériel roulant (2)	13 804	6 944	6 860	5 876
Postes de photographie	12 180	12 180	—	9
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	30 770	26 954	3 816	7 496
Développements informatiques (3)	175 830	114 847	60 983	59 702
Logiciels d'application	3 780	2 860	920	1 049
Postes de contrôle routier (4)	47 012	8 512	38 500	31 242
	308 122	190 150	117 972	110 013

(1) Les améliorations locatives ont été terminées à la fin de l'exercice et, par conséquent, ne sont pas amorties au 31 décembre 2008. Un montant de 2 440 000 $ a été engagé auprès de la Société immobilière du Québec.

(2) Du matériel roulant d'une valeur de 1 509 000 $ (2007 : 929 000 $) n'était pas encore en service au 31 décembre 2008 et n'est pas amorti.

(3) Des développements informatiques d'une valeur de 19 016 000 $ (2007 : 6 837 000 $) étaient en voie de réalisation au 31 décembre 2008 et ne sont pas amortis.

(4) Des postes de contrôle routier d'une valeur de 8 791 000 $ n'étaient pas encore en activité au 31 décembre 2008 (2007 : 4 389 000 $). Par conséquent, ils ne sont pas amortis.

12. Marge de crédit

La Société est autorisée par décret du gouvernement du Québec à contracter une marge de crédit de 400 000 000 $, et ce, jusqu'au 31 décembre 2011, auprès d'institutions financières, auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou auprès de la ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement. Par conséquent, au 31 décembre 2008, la Société détient :

- une marge de crédit auprès de la Caisse de 390 000 000 $ échéant le 31 décembre 2010. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 1,67 % au 31 décembre 2008 (2007 : 4,30 %). Le solde de cette marge de crédit est de 148 385 000 $ au 31 décembre 2008 (2007 : 125 730 000 $);
- une marge de crédit auprès de la Banque Nationale du Canada (la Banque) de 10 000 000 $ échéant le 30 juin 2009. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Banque calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 3,50 % au 31 décembre 2008. Le solde de cette marge de crédit est nul au 31 décembre 2008.

13. Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2008, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a été augmenté de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale sujette à cotisation et celui du RRPE et du RRAS l'a été de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation du RRF est demeuré à 7,25 %.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 9 386 000 $ (2007 : 8 217 000 $). Un montant de 3 970 000 $ est imputé au Fonds d'assurance en 2008 (2007 : 3 356 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Régime supplémentaire de retraite

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a adopté la mise en place, rétroactivement au 1er mai 2007, du Régime supplémentaire de retraite pour les vice-président(e)s de la Société (RSRVP) s'adressant aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon à ce que l'ensemble des prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

13. Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (suite)

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

	2008					2007
	Congés de maladie [1]	Vacances	Régime supplémentaire de retraite [2]	Autres avantages sociaux et sommes dues [3]	Total	Total
Solde au début	**41 470**	**18 952**	**—**	**2 637**	**63 059**	61 905
Charges de l'exercice	**5 879**	**20 533**	**105**	**3 873**	**30 390**	31 737
Prestations versées au cours de l'exercice	**(10 302)**	**(17 104)**	**(5)**	**(3 657)**	**(31 068)**	(30 583)
Solde à la fin	**37 047**	**22 381**	**100**	**2 853**	**62 381**	63 059

(1) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation au 31 décembre 2008 et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses suivantes :

Taux de croissance de la rémunération	3,35 %
Taux d'actualisation	4,60 %

(2) Le montant des pertes actuarielles nettes non amorties s'élève à 53 000 $ au 31 décembre 2008. Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

Taux de croissance de la rémunération	3,50 %
Taux d'actualisation	4,60 %

(3) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques de temps supplémentaire et aux congés autofinancés.

14. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2008	2007
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**(8 218)**	(11 706)
Marge de crédit	**(148 385)**	(125 730)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie	**(156 603)**	(137 436)

Au 31 décembre 2008, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations s'élevaient à 4 988 000 $ (2007 : 3 142 000 $).

15. Engagements

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 47 114 000 $ au 31 décembre 2008. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2019 et se répartissent comme suit :

2009	9 473 000 $
2010	8 673 000
2011	6 609 000
2012	5 166 000
2013	4 669 000
2014 et exercices subséquents	12 524 000

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 33 069 000 $ au 31 décembre 2008. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2013 et se répartissent comme suit :

2009	20 834 000 $
2010	9 004 000
2011	2 536 000
2012	640 000
2013	55 000

16. Éventualités

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2008.

17. Opérations entre apparentés

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance. Elle n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles présentées distinctement dans les états financiers, notamment pour le Fonds d'assurance :

	2008	2007
Frais d'administration (1)		
Centre de services partagés du Québec		
Information et publicité	**4 170**	3 279
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 620**	3 685
Frais de communication	**3 245**	3 364
Société immobilière du Québec - Loyers, taxes et électricité	**1 911**	1 931
Hydro-Québec - Frais d'utilisation du siège social	**961**	942

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

18. Informations complémentaires sur les risques financiers

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur les éléments de trésorerie et les équivalents de trésorerie (taux d'intérêt variable) de la Société.

Le dû par le Fonds d'assurance et la marge de crédit portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments.

L'effet net, tant sur cet actif que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) de taux d'intérêt égale à 1 % au cours de l'exercice aurait augmenté (réduit) de 307 000 $ le déficit des produits sur les charges.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire respecter ses obligations financières.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités de la Société sont effectuées quotidiennement. Pour assurer les besoins de liquidité, la Société dispose de marges de crédit de 400 000 000 $, dont le solde s'élève à 148 385 000 $ au 31 décembre 2008.

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2008. La Société paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

18. Informations complémentaires sur les risques financiers (suite)

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2008			2007
	Valeur brute	Provision	Valeur nette	Valeur nette
Créances non en souffrance	**53 532**	**—**	**53 532**	20 947
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**3 862**	**1 820**	**2 042**	1 202
De 1 à 2 ans	**985**	**819**	**166**	179
De 2 à 3 ans	**814**	**787**	**27**	26
De 3 à 4 ans	**702**	**702**	**—**	—
	59 895	**4 128**	**55 767**	22 354

Les créances non en souffrance sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant adhéré à l'étalement des paiements, des centres de services privés mandataires de la Société et de municipalités.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2008	2007
Solde au début	**3 649**	3 649
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 216**	1 698
Reprise de provision	**(1 737)**	(1 698)
Solde à la fin	**4 128**	3 649

19. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2008.

Rapport annuel de gestion

2008

Fonds d'assurance automobile du Québec

Fonds d'assurance automobile du Québec

NANCY WAGNER, *agente d'indemnisation*, **MÉLANIE DROLET**, *ergothérapeute*, **GILLES MERCIER**, *médecin*, **LUCIE CARRIER**, *conseillère en gestion de la capacité*

PRÉSENTATION 107

LE FONDS D'ASSURANCE 109
La gestion du Fonds d'assurance 109
La situation financière du Fonds d'assurance 109
Les produits et charges se rapportant à l'année d'accidents 2008 110
Le déficit de financement 111
Le point sur la situation financière 113

ÉTATS FINANCIERS 115

Les pages qui suivent constituent le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier 2008[1]. Elles décrivent la gestion du Fonds et sa situation financière au 31 décembre 2008, et présentent les états financiers vérifiés.

Rappelons que le rapport annuel de gestion de la Société, présenté dans les pages précédentes, contient de l'information complémentaire pertinente, notamment en ce qui a trait aux résultats associés au Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance automobile du Québec permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture d'assurance automobile en dommages corporels parmi les meilleures au monde. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement. Ces sommes sont consacrées, exclusivement, à l'indemnisation des accidentés de la route, de même qu'à la prévention et à la promotion de la sécurité routière, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route.

Le régime est universel : tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, au Québec ou partout dans le monde.

Le régime est simple : le critère pour être indemnisé consiste à établir la relation entre les blessures corporelles et un accident de la route.

Le régime est efficace : les pertes occasionnées par un accident de la route sont remboursées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Les clients sont au cœur des actions du Fonds, qui met tout en œuvre pour qu'ils puissent compter sur un service de qualité. Dans ce contexte, l'adaptation constante des services du Fonds aux besoins des clients demeure une préoccupation majeure. C'est dans cet esprit que le Fonds d'assurance conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, dont le réseau public de la santé.

Le régime est économique : les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte.

Enfin, le régime est équitable, autant pour ceux et celles qui contribuent à son financement que pour les personnes qui retirent des indemnités.

1. Le présent rapport de gestion est exigé par l'article 23.0.17 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

L'année 2008 en quelques chiffres

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
Le financement du régime	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	4 973 573
Le nombre de véhicules immatriculés	5 665 272
Les produits des contributions d'assurance	808,2 M$
Les bénéficiaires du régime	
Le nombre de personnes indemnisées depuis le début du régime (1978)	906 434
Le nombre de réclamations d'assurance traitées en 2008	107 045
Le nombre de nouvelles réclamations reçues en 2008	29 553
Les indemnités versées en 2008	985,3 M$
La situation financière 2008	
Le déficit des opérations de l'année courante	(145,5) M$
Le taux de financement	86 %
Le déficit cumulé	(2 664,5) M$
Le taux de capitalisation	69 %

Les sections suivantes donnent de l'information plus détaillée sur la gestion du Fonds d'assurance et sur sa situation financière pour l'exercice 2008.

La gestion du Fonds d'assurance

Le Fonds d'assurance s'est donné un plan d'action pour les années 2006 à 2008, dans le but d'améliorer ses services aux assurés, d'accroître son efficacité et d'assurer un meilleur contrôle du coût du régime d'assurance. Ce plan est mis en oeuvre en fonction de quatre axes stratégiques : 1) le service aux assurés; 2) le processus intégré de traitement des réclamations; 3) les gestionnaires et employés; 4) la situation financière. L'année 2008 marquait la troisième année de la mise en œuvre de ce plan. La présentation des principaux résultats obtenus est intégrée dans les deux sections du rapport annuel de gestion de la Société intitulées « Les résultats » et « Les ressources ».

La situation financière du Fonds d'assurance

En ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance, la Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations.

La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée, par les produits afférents de cette même année. À cet égard, la loi exige le rétablissement de l'équilibre financier au plus tard en 2015. Cela vise à assurer l'équité en évitant que les cotisants d'une année n'aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La deuxième obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des accidentés de la route déjà connus. Sur ce plan, la loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les accidentés de la route.

L'examen de la situation financière est présenté selon trois volets :

- les produits et les charges du Fonds d'assurance se rapportant à l'année d'accidents 2008, y compris l'examen du financement du Fonds;
- l'actif et le passif du Fonds d'assurance, dont l'examen de la capitalisation du Fonds d'assurance;
- la situation financière globale du Fonds d'assurance.

Les produits et charges se rapportant à l'année d'accidents 2008

Les produits

Les produits du Fonds d'assurance servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2008, s'élevaient à 620,9 millions de dollars en 2008. La majeure partie de ces produits du Fonds d'assurance proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits du Fonds d'assurance relatifs à l'année courante (en millions de dollars)

	2008	2007
Contributions d'assurance	808,2	708,9
Revenus de placements	(173,7)	36,9
Autres	0,7	0,6
Autres revenus nets de placements	(14,2)	9,6
TOTAL GÉNÉRAL DES PRODUITS	620,9	756,0

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

En 2008, le montant des contributions d'assurance s'élevait à 808,2 M$, soit une hausse de 14 % par rapport à 2007. Cette hausse provient principalement de la première mise à niveau des contributions d'assurance prévues le 1er janvier des années 2008, 2009 et 2010.

Même si les nouvelles contributions d'assurance ont eu un effet positif sur les produits de l'année courante, ceux-ci ont diminué de 18 % en 2008 par rapport à ceux de 2007, en raison d'une diminution des revenus de placements. En effet, au cours de l'année 2008, la turbulence des marchés financiers a eu un impact négatif considérable sur les revenus de placements du Fonds d'assurance. Ainsi, les résultats obtenus ont généré un rendement de -26,85 % net de frais. En 2007, les rendements sur les placements se comparaient aux rendements espérés.

Les charges

Les charges du Fonds d'assurance relatives à l'année d'accidents 2008 se sont élevées à 981,1 millions de dollars.

Les charges liées aux accidents de l'année courante (en millions de dollars)

	2008	2007
Charges d'indemnisation	910,4	1 035,1
Frais d'administration	70,7	59,5
TOTAL	981,1	1 094,6

La majeure partie des charges du Fonds d'assurance sont issues des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2008. Elles se sont élevées à 910,4 millions de dollars, soit une baisse de 12 % par rapport aux charges de 2007.

	2008	2007	2006	2005
Charges d'indemnisation (en millions de dollars)	910,4	1 035,1	1 097,2	1 144,1
Baisse par rapport à l'année précédente	-12 %	-6 %	-4 %	

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une troisième année consécutive, et ce, même si les indemnités sont revalorisées annuellement selon l'indice du coût de la vie. L'amélioration du bilan routier[2] depuis 2006 explique la majeure partie des baisses constatées. De plus, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme ainsi que la révision des pratiques de traitement des réclamations ont aussi contribué à la diminution du coût des indemnisations de 2008.

Le déficit de financement

Tout comme en 2007, l'année 2008 s'est terminée par un déficit de financement.

Le déficit de financement de l'année courante (en millions de dollars)

	2008	2007
Produits	620,9	756,0
Charges	981,1	1 094,6
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES DE L'ANNÉE COURANTE	(360,2)	(338,6)
Excédent (déficit) relatif au taux de rendement réel	(214,6)	2,8
DÉFICIT DES OPÉRATIONS DE L'ANNÉE COURANTE	(145,5)	(341,4)
Autres revenus (pertes)net(te)s de placement	(14,2)	9,6
DÉFICIT DE FINANCEMENT DE L'ANNÉE COURANTE	(131,3)	(351,0)

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

En 2008, le déficit de financement s'élève à 131,3 millions de dollars, soit une amélioration de 63 % par rapport au résultat de 2007. Ce sont les effets combinés des nouvelles contributions d'assurance, de l'amélioration du bilan routier, de l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et de la révision des pratiques de traitement des réclamations qui ont eu un impact positif autant sur le déficit des opérations que sur le déficit de financement de l'année courante.

2. Pour plus d'information sur le bilan routier, voir les pages 39 et suivantes

La capitalisation du Fonds d'assurance

Le déficit cumulé du Fonds a augmenté. Il est passé à 2 664,5 millions de dollars à la fin de 2008, alors qu'il était de 260,6 millions de dollars à la fin de 2007.

Bilan du Fonds d'assurance
(en millions de dollars)

	2008	2007
Actif	5 811,1	8 271,5
Passif	8 475,6	8 532,1
DÉFICIT CUMULÉ	(2 664,5)	(260,6)
Niveau de capitalisation	69 %	97 %

L'effondrement des marchés financiers dans la seconde partie de l'année 2008 a eu un impact majeur sur l'actif du Fonds, composé essentiellement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En conséquence, l'actif du Fonds d'assurance a subi une baisse de près de 30 % par rapport à son niveau de 2007.

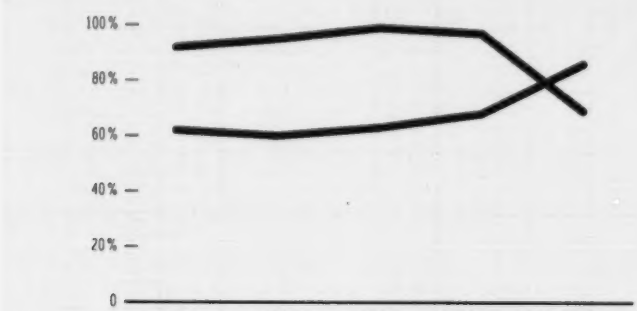
Le passif actuariel, qui constitue le principal élément du passif, représente la valeur des engagements envers les accidentés, en date du 31 décembre 2008, pour assurer le paiement des indemnités de l'ensemble des accidentés de la route. Pour la deuxième fois depuis la création du régime, le passif actuariel a diminué. En effet, celui-ci a subi une baisse de plus de 65 millions de dollars, atteignant 8 064,5 millions de dollars au 31 décembre 2008. Cette baisse s'explique principalement par l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme, par l'amélioration du bilan routier et par la révision des pratiques dans le traitement des réclamations.

Le taux de capitalisation est passé de 97 % en 2007 à 69 % en 2008. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé durant les prochaines années à l'ensemble des accidentés de la route, 69 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance, au 31 décembre 2008.

Le point sur la situation financière

L'analyse de la situation financière de 2008 confirme les constatations faites en 2005 voulant que l'équilibre financier constitue toujours un enjeu principal du Fonds d'assurance. C'est d'ailleurs un enjeu important du Plan stratégique 2006-2010 de la Société, qui renferme une série de mesures visant à améliorer la situation financière du Fonds d'assurance.

Évolution de la santé financière du Fonds d'assurance automobile du Québec



	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de financement	62 %	60 %	63 %	68 %	86 %
Taux de capitalisation	92 %	95 %	99 %	97 %	89 %

La situation financière du Fonds d'assurance repose sur deux enjeux stratégiques : en premier lieu, le financement de l'année courante et, en deuxième, la capitalisation.

Pour 2008, le taux de financement se situe à 86 %, ce qui représente une hausse par rapport au taux de 2007. L'amélioration du bilan routier, la première mise à niveau des contributions d'assurance, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques ont eu des répercussions non négligeables sur les résultats. Les actions déjà entreprises constituent un pas dans la bonne direction, mais les efforts devront être maintenus pour atteindre le plein financement de l'année courante.

S'il veut s'assurer de disposer des sommes nécessaires au paiement des indemnités, le Fonds d'assurance devra se donner des règles claires et transparentes relativement à la saine gestion des excédents et déficits, et ce, par l'adoption d'une politique de capitalisation d'ici la fin 2010.

États financiers

de l'exercice terminé
le 31 décembre 2008

Rapport du fiduciaire 116

Rapport des vérificateurs 117

Certificat actuariel relatif aux engagements du Fonds d'assurance automobile du Québec 118

Résultats 119

Déficit cumulé 120

Bilan 121

Flux de trésorerie 122

Notes complémentaires 123

Rapport du fiduciaire

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction
de la Société,

John Harbour, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances de la Société,

André Legault, M. Fisc.

Québec, le 27 mars 2009

Rapport des vérificateurs

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2008 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société étant fiduciaire du Fonds d'assurance. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 27 mars 2009

Mallette, SENCRL, comptables agréés

Mallette

par Gratien Nolet, CA auditeur

Certificat actuariel relatif aux engagements du Fonds d'assurance automobile du Québec

au 31 décembre 2008

L'évaluation au 31 décembre 2008 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2009, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2008 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **8 064,481 millions de dollars** en date du 31 décembre 2008 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Une hypothèse générale de taux de rendement réel de **3,75 %**, déterminée dans une perspective à long terme, a été utilisée afin de prendre en considération la revalorisation des indemnités selon les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile. Cependant, pour tenir compte de caractéristiques qui leur sont propres, certains frais ou indemnités sont évalués avec une hypothèse de taux de rendement réel spécifique. Ainsi, pour la partie de l'évaluation qui porte sur le coût des services de santé, les frais de séjour et les frais de médicaments, l'hypothèse de taux de rendement réel est établie, à long terme, à **2,25 %**. De même, dans le calcul de la provision pour les frais de gestion, l'hypothèse se situe à **3,00 %**, alors que, pour les frais relatifs aux centres de réadaptation et des expertises médicales, elle est établie respectivement à **2,94 %** et **1,46 %**.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2008 varie de **-65,002 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2007. Cette baisse constitue le résultat net d'une somme de **42,885 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **-107,887 millions de dollars**. Le redressement est principalement composé des modifications apportées aux hypothèses de taux de persistance d'invalidité des indemnités de remplacement du revenu (**-148,016 millions de dollars**) ainsi qu'aux hypothèses économiques des frais de gestion (**+22,088 millions de dollars**) et des frais de médicaments (**+19,294 millions de dollars**).

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 12 mars 2009

Clément Gosselin, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 12 mars 2009

Résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008			2007
				(en milliers de dollars)
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Produits				
Contributions				
Immatriculation	**624 674**	**–**	**624 674**	580 449
Permis de conduire	**183 490**	**–**	**183 490**	128 464
Revenus (pertes) net(te)s de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires (note 5)	**(173 693)**	**(1 960 967)**	**(2 134 660)**	501 248
Autres	**675**	**–**	**675**	588
	635 146	**(1 960 967)**	**(1 325 821)**	1 210 749
Charges				
Indemnités (note 6)	**185 589**	**799 749**	**985 338**	981 931
Frais d'administration attribués par la Société (note 7)	**70 670**	**62 307**	**132 977**	121 424
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	**–**	**10 531**	**10 531**	9 621
Variation normale du passif actuariel (note 9)	**724 797**	**(681 912)**	**42 885**	159 302
	981 056	**190 675**	**1 171 731**	1 272 278
Déficit des produits sur les charges avant les éléments suivants	**(345 910)**	**(2 151 642)**	**(2 497 552)**	(61 529)
Autres revenus (pertes) net(te)s de placements (note 5)	**(14 243)**	**–**	**(14 243)**	9 615
Redressement du passif actuariel (note 10)	**–**	**107 887**	**107 887**	(143 794)
Déficit des produits sur les charges	**(360 153)**	**(2 043 755)**	**(2 403 908)**	(195 708)
Composé de (note 11) :				
Excédent (déficit) relatif au taux de rendement réel :				
Année courante	**(214 633)**	**–**	**(214 633)**	2 763
Années antérieures	**–**	**(2 430 969)**	**(2 430 969)**	35 700
	(214 633)	**(2 430 969)**	**(2 645 602)**	38 463
Excédent (déficit) des opérations :				
Année courante	**(145 520)**	**–**	**(145 520)**	(341 412)
Années antérieures	**–**	**387 214**	**387 214**	107 241
	(145 520)	**387 214**	**241 694**	(234 171)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Déficit cumulé

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Solde au début	**(260 606)**	(64 898)
Déficit des produits sur les charges	**(2 403 908)**	(195 708)
Solde à la fin	**(2 664 514)**	(260 606)

Bilan

au 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Actif		
Encaisse	**76**	—
Créances	**7 665**	9 561
Revenus de placements courus	**29 819**	57 699
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**5 738 369**	8 167 356
Immobilisations corporelles (note 13)	**35 142**	36 927
	5 811 071	8 271 543
Passif et déficit cumulé		
Passif		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	—	60
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**10 724**	1 964
Autres	**106**	103
Dû à la Société (note 14)	**50 478**	54 483
Contributions reportées	**349 796**	346 056
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 15)	**8 064 481**	8 129 483
	8 475 585	8 532 149
Déficit cumulé	**(2 664 514)**	(260 606)
	5 811 071	8 271 543

Éventualités (note 16)

Pour le conseil d'administration de la Société,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Activités d'exploitation		
Contributions perçues		
Immatriculation	**638 272**	584 485
Permis de conduire	**174 208**	131 544
Remboursements d'organismes publics et parapublics	**326**	–
Revenus courants de placements perçus	**283 871**	355 105
Gains encaissés (pertes récupérées) sur placements par la Caisse	**(203 694)**	580 223
Intérêts perçus sur dépôts à vue	**589**	1 602
Intérêts versés sur dépôts à vue à découvert	**(44)**	–
Indemnités versées	**(974 233)**	(1 035 189)
Frais d'administration payés à la Société	**(136 400)**	(125 000)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(11 326)**	(10 364)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(228 431)**	482 406
Activités d'investissement		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Produits d'aliénations d'unités de dépôts à participation	**486 532**	60 001
Débours pour acquisitions d'unités de dépôts à participation	**(203 882)**	(594 281)
Variation des dépôts à vue	**(54 083)**	91 819
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**228 567**	(442 461)
Activités de financement		
Remboursement à la Société	–	(40 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	–	(40 000)
Augmentation (diminution) de trésorerie et équivalents de trésorerie	**136**	(55)
Chèques émis en sus des soldes bancaires à l'ouverture de l'exercice	**(60)**	(5)
Encaisse (chèques émis en sus des soldes bancaires) à la fin de l'exercice	**76**	(60)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 décembre 2008

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et fonctions

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. Règles de financement et de capitalisation

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon à ce que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de 15 ans.

Le Fonds d'assurance a pour orientation d'assurer son équilibre financier. Dans sa politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance, la Société a adopté les principes suivants :

- atteindre, dans les meilleurs délais possible, l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- maintenir l'équité entre toutes les catégories d'assurés.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les obligations envers les victimes – Passif actuariel ainsi que le partage des produits et des charges entre l'année courante et les années antérieures. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Ils sont subséquemment comptabilisés selon leur classification comme il est décrit ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

Les achats et les ventes de placements détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la date de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

- **Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec**

  Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux. Ils ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

  Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée, et ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

- **Autres instruments financiers**

  Actifs financiers

  L'encaisse, les créances et les revenus de placements courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

  Passifs financiers

  Les chèques émis en sus des soldes bancaires, les charges à payer et frais courus et le dû à la Société ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

3. Conventions comptables (suite)

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

Les immobilisations corporelles sont soumises à un test de dépréciation lorsque des événements ou circonstances indiquent que leur valeur comptable excède le total des flux de trésorerie non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de ces immobilisations. L'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est porté à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Obligations envers les victimes – Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités;
- la valeur actuelle estimative de la participation future du Fonds d'assurance au Tribunal administratif du Québec.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel (taux de rendement en excédent du taux d'inflation) de 3,75 %, sauf en ce qui a trait à l'évaluation des éléments suivants pour lesquels une hypothèse spécifique à long terme est utilisée :

- coût des services de santé, frais de séjour et frais de médicaments : 2,25 %;
- frais de gestion : 3,00 %;
- frais relatifs aux centres de réadaptation : 2,94 %;
- frais d'expertises médicales : 1,46 %.

Le montant inscrit dans le poste « Redressement du passif actuariel » de l'état des résultats découle des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société.

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la variation de la plus-value (moins-value) cumulée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds d'assurance présente, dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie », les soldes bancaires y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

4. Nouvelles normes comptables

Information à fournir concernant le capital

Depuis le 1er janvier 2008, le Fonds d'assurance applique les recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) relativement au chapitre 1535 *Informations à fournir concernant le capital*. Ce chapitre stipule que l'entité doit fournir des renseignements sur ses objectifs, ses politiques et ses modes de gestion du capital, sur ce qu'elle considère comme du capital, ainsi que sur la conformité aux exigences en matière de capital et les conséquences de la non-conformité à ces exigences.

L'application de cette nouvelle norme n'a eu aucune incidence sur les résultats du Fonds d'assurance, mais elle a entraîné l'ajout de renseignements à la note 2 des états financiers.

Instruments financiers

Depuis le 1er janvier 2008, le Fonds d'assurance applique les recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) relativement aux chapitres 3862 *Instruments financiers – informations à fournir* et 3863 *Instruments financiers – présentation*. En conséquence, les exigences en matière d'information à fournir sur les instruments financiers sont accrues et mettent l'accent sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers et sur la façon dont l'entité gère ces risques.

L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

5. Revenus (pertes) net(te)s de placements

	2008	2007
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus courants	**315 130**	334 499
Gains (pertes) réalisés(ées) sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	**(262 733)**	610 032
Vente d'unités de dépôts à participation	**(15 389)**	14 344
Diminution de la plus-value ou moins-value cumulée sur les unités de dépôts à participation	**(2 185 031)**	(447 332)
Gains (pertes) nets(tes) sur placements	**(2 463 153)**	177 044
Intérêts		
Dépôts à vue	**445**	1 465
Dû à la Société	**(1 325)**	(2 145)
	(880)	(680)
	(2 148 903)	510 863

5. Revenus (pertes) net(te)s de placements (suite)

	2008			2007
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Revenus (pertes) net(te)s de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires	**(173 693)**	**(1 960 967)**	**(2 134 660)**	501 248
Autres revenus (pertes) net(te)s de placements	**(14 243)**	**—**	**(14 243)**	9 615
	(187 936)	**(1 960 967)**	**(2 148 903)**	510 863

Les pertes nettes de placements attribuées aux années antérieures, soit 1 960 967 000 $ (2007 : revenus nets de 464 365 000 $), sont générées par les placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires de ces années. Celles qui sont attribuées à l'année courante, soit 173 693 000 $ (2007 : revenus nets de 36 883 000 $), sont générées par les flux monétaires des opérations de l'année courante.

Les autres revenus (pertes) net(te)s de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

6. Indemnités

	2008			2007
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Sommes versées aux accidentés y compris leurs mandataires et fournisseurs				
Remplacement du revenu	**50 777**	**403 429**	**454 206**	438 051
Décès	**29 588**	**56 106**	**85 694**	93 405
Préjudices non pécuniaires	**6 267**	**129 369**	**135 636**	133 760
Aide personnelle	**2 494**	**50 020**	**52 514**	51 747
Frais médicaux et paramédicaux	**13 882**	**43 302**	**57 184**	59 790
Frais de déplacement et de séjour	**3 024**	**15 056**	**18 080**	19 507
Information médicale	**2 215**	**10 424**	**12 639**	15 506
Transports par ambulance et frais de rapatriement	**7 313**	**173**	**7 486**	9 469
Adaptation de véhicules et de domiciles	**89**	**5 144**	**5 233**	5 724
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**374**	**6 335**	**6 709**	7 473
Remplacement de vêtements	**1 586**	**1 278**	**2 864**	3 342
Autres frais	**3 190**	**749**	**3 939**	3 122
	120 799	**721 385**	**842 184**	840 896
Sommes versées au réseau de santé				
Coût des services de santé [1]	**53 914**	**39 612**	**93 526**	94 719
Centres de réadaptation	**10 846**	**36 264**	**47 110**	44 047
	64 760	**75 876**	**140 636**	138 766
Sommes versées à des organismes d'entraide pour le bénéfice d'accidentés	**30**	**2 488**	**2 518**	2 269
	185 589	**799 749**	**985 338**	981 931

(1) Ce poste comprend la contribution de 88 654 000 $ (2007 : 88 654 000 $) du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). Cette contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite loi. Ce poste comprend également la somme de 4 872 000 $ (2007 : 6 065 000 $) versée aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie.

7. Frais d'administration attribués par la Société

	2008	2007
Traitements et charges sociales	**81 211**	75 829
Rémunération des mandataires	**3 791**	3 478
Services administratifs et professionnels	**9 168**	7 206
Frais de déplacement	**1 041**	966
Frais de communication	**5 171**	4 262
Information et publicité	**7 428**	7 266
Loyers, taxes et électricité	**2 824**	2 699
Frais d'entretien	**479**	403
Mobilier, agencement et équipement	**600**	121
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 973**	3 801
Matériel informatique et bureautique	**833**	333
Impression, fournitures et autres dépenses	**4 616**	3 682
Frais d'utilisation des immobilisations	**7 282**	7 432
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**6 514**	5 572
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(3 739)**	(3 413)
	131 192	119 637
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 785**	1 787
	132 977	121 424

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

8. Participation au financement du Tribunal administratif du Québec

Le financement du Tribunal administratif du Québec, par les organismes utilisateurs, est prévu par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

9. Variation normale du passif actuariel

Ce poste d'un montant de 42 885 000 $ (2007 : 159 302 000 $) est composé d'une augmentation de 724 797 000 $ (2007 : 837 171 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante ainsi que d'une diminution de 681 912 000 $ (2007 : 677 869 000 $) constituant la baisse du passif actuariel pour les victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2008. Cette baisse s'explique, notamment, par les paiements qui ont été effectués à ces victimes au cours de l'exercice financier.

Les principaux facteurs expliquant le fait que le niveau de la variation normale de 2008 soit inférieur de 116 417 000 $ à celui de 2007 sont les améliorations d'expérience observées sur le plan de l'aide personnelle (36 114 000 $), des frais médicaux et paramédicaux (19 099 000 $), des frais de gestion (19 076 000 $) et des indemnités de remplacement du revenu (17 710 000 $).

10. Redressement du passif actuariel

La diminution du déficit des produits sur les charges de 107 887 000 $ reflète l'incidence des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société. Ce redressement est principalement composé des modifications apportées aux hypothèses de taux de persistance d'invalidité des indemnités de remplacement du revenu (+148 016 000 $) et aux hypothèses économiques des frais de gestion (-22 088 000 $) et des frais de médicaments (-19 294 000 $).

11. Composition du déficit des produits sur les charges

Le déficit relatif au taux de rendement réel de 2 645 602 000 $ résulte principalement de l'écart entre les pertes de placements enregistrées en 2008 comparativement aux revenus de placements attendus en vertu des hypothèses contenues dans l'évaluation du passif actuariel. Toute autre source d'excédent ou de déficit figure dans l'excédent des opérations. Cet excédent, qui atteint 241 694 000 $, est le résultat net du sous-financement de l'année courante et des gains réalisés relativement à l'indemnisation des années antérieures.

Le résultat net de ces deux composantes constitue le déficit de 2 403 908 000 $ des produits sur les charges réalisé en 2008.

12. Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

Le compte de dépôts à vue à découvert porte intérêt à un taux basé sur le taux de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %.

	2008	2007
Dépôts à participation		
Coût d'acquisition des unités	**6 432 656**	6 730 695
Plus-value (moins-value) cumulée des unités de dépôts à participation	**(690 095)**	1 494 936
	5 742 561	8 225 631
Dépôts à vue à découvert, 1,67 % (2007 : 4,30 %)	**(4 192)**	(58 275)
	5 738 369	8 167 356

Le nombre d'unités de dépôts à participation est de 6 673 454 au 31 décembre 2008 (2007 : 7 011 191).

PCAA de tiers et bancaire (information produite à partir des états financiers du fonds particulier 307 de la Caisse de dépôt et placement du Québec)

La juste valeur des dépôts à participation au 31 décembre 2008 a été établie par la Caisse en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) qui ont fait l'objet d'une restructuration.

12. Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (suite)

Le PCAA constitue une créance à court terme adossée à une variété d'instruments financiers. Les actifs, tels que les créances hypothécaires ou à la consommation, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit, sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, y compris les achats d'actifs et de dérivés financiers. Le PCAA est généralement émis pour une durée de 30, 60 ou 90 jours, soit à escompte, soit à intérêt.

Ces placements détenus par la Caisse sont classés en trois catégories :

- PCAA de tiers ayant fait l'objet d'une restructuration dans le cadre de l'entente de restructuration du Comité pancanadien des investisseurs :

  L'entente a été conclue le 24 décembre 2008, laquelle était alors assujettie à l'approbation des autorités décisionnelles des institutions concernées ainsi qu'à l'obtention de décrets ministériels. Elle a été subséquemment entérinée dans sa forme proposée et a donné lieu à un échange de titres le 21 janvier 2009. La juste valeur de la quote-part de ces placements attribués au Fonds d'assurance est de 327 352 000 $.

- PCAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières :

  En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de collatéral importants de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont été restructurées au cours de 2008. La juste valeur de la quote-part de ces placements attribués au Fonds d'assurance est de 17 156 000 $.

- Autre PCAA de tiers dont la restructuration a été réussie :

  La juste valeur de la quote-part de ces placements attribuée au Fonds d'assurance est de 9 761 000 $.

Le PCAA de tiers dont la restructuration n'a pas réussi a été entièrement dévalué.

Évaluation de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers et bancaire dans lesquels elle détient des investissements, la Caisse a établi, conformément aux directives de l'ICCA, des justes valeurs pour les différents titres de PCAA, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de non-liquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents et aux écarts de crédit reflétant les conditions de marché au 31 décembre 2008. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 décembre 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt, la qualité et le prix du crédit. Elles tiennent également compte des particularités du plan de restructuration et reposent en partie sur des hypothèses non étayées par des prix ou des taux observables sur le marché.

L'estimation des justes valeurs comptabilisées pour les PCAA a été effectuée par la Caisse. Selon les états financiers vérifiés, la direction de la Caisse juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, mais souligne que des modifications aux principales hypothèses, notamment à celles relatives à la détermination des taux d'actualisation, des écarts de crédit, des rendements anticipés, du risque de crédit des actifs sous-jacents et à la valeur des différents engagements et garanties, pourraient avoir une incidence importante sur la juste valeur des nouveaux billets et des autres titres de PCAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements diffère considérablement des meilleures estimations actuelles de la direction de la Caisse au cours des périodes ultérieures. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le Fonds d'assurance.

12. Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (suite)

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008, la quote-part des pertes attribuée au Fonds d'assurance est de 197 291 000 $ (2007 : 107 532 000 $) pour un investissement dans les PCAA par l'intermédiaire de la Caisse de 630 492 000 $ (2007 : 621 525 000 $), ayant une juste valeur de 354 269 000 $ (2007 : 529 839 000 $). La perte est composée :

- de la quote-part de la perte non matérialisée sur ces titres, soit 184 537 000 $ (2007 : 91 686 000 $);
- de la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres nets des arrérages d'intérêts relativement à ces titres, soit 532 000 $ (2007 : 12 689 000 $);
- et de la quote-part des pertes matérialisées de 12 222 000 $ (2007 : quote-part des frais de restructuration de 3 157 000 $).

Dans ses états financiers, la Caisse souligne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration du PCAA de tiers et bancaire. La quote-part de ces garanties attribuée au Fonds d'assurance s'élève à 334 747 000 $ (2007 : 254 043 000 $). La quote-part de la perte non matérialisée sur le PCCA attribuée au Fonds d'assurance mentionnée précédemment, inclut une somme de 12 374 000 $ relative à ces garanties associées au PCAA (2007 : 18 882 000 $).

13. Immobilisations corporelles

	2008			2007
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrain	**225**	**—**	**225**	225
Siège social et stationnement (1)	**61 801**	**26 884**	**34 917**	36 702
	62 026	**26 884**	**35 142**	36 927

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 % des droits indivis dans les aires communes.

14. Dû à la Société

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,67 % au 31 décembre 2008 (2007 : 4,30 %).

15. Obligations envers les victimes - Passif actuariel

	2008			2007
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	**660 474**	**6 960 983**	**7 621 457**	7 706 005
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	**54 167**	**326 177**	**380 344**	369 094
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	**10 156**	**52 524**	**62 680**	54 384
	724 797	**7 339 684**	**8 064 481**	8 129 483

16. Éventualités

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société pour le Fonds d'assurance sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2008.

17. Opérations entre apparentés

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

18. Instruments financiers

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres du marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, la Société dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds d'assurance en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de la Société en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

18. Instruments financiers (suite)

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers vérifiés du fonds dédié au Fonds d'assurance, soit le fonds 307.

« Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon le niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 84 % dans son calcul. [...]

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Un horizon de 800 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions de leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement. [...]

Au 31 décembre, le risque absolu et le risque actif du fonds 307 sont respectivement de 1 382 et de 477 points centésimaux. »

Risque de concentration

Un risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués auprès de la même entité. Le principal risque à cet égard concerne les fonds confiés à la Caisse. Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une politique de placement décrite précédemment.

18. Instruments financiers (suite)

Autres actifs et passifs financiers

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur la valeur des actifs de trésorerie et les équivalents de trésorerie (taux d'intérêt variable) du Fonds d'assurance.

Les dépôts à vue (dépôts à vue à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers.

L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) de taux d'intérêt égale à 1 % au cours de l'exercice aurait augmenté (réduit) de 288 000 $ le déficit des produits sur les charges (2007 : 150 000 $).

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Fonds d'assurance ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire face à ses passifs financiers, soit les chèques émis en sus des soldes bancaires, les charges à payer et frais courus ainsi que le dû à la Société.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds d'assurance sont effectuées quotidiennement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les passifs financiers du Fonds d'assurance ont une échéance contractuelle inférieure à un an, à l'exception du solde dû à la Société qui est sans échéance déterminée puisqu'il est remboursable sur demande.

Le Fonds d'assurance est en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2008. La Société paie généralement les créances du Fonds d'assurance à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait qu'une partie des créances provient d'organismes publics et parapublics. Les autres créances sont constituées des sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

18. Instruments financiers (suite)

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2008			2007
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Organismes publics et parapublics - non en souffrance	**4 305**	—	**4 305**	6 517
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**3 296**	**824**	**2 472**	2 446
De 1 à 2 ans	**2 148**	**1 396**	**752**	479
De 2 à 3 ans	**1 908**	**1 772**	**136**	119
Plus de 3 ans	**6 805**	**6 805**	—	—
	18 462	**10 797**	**7 665**	9 561

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2008	2007
Solde au début	**10 230**	10 726
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**1 987**	1 835
Reprise de provision	**(1 420)**	(2 331)
Solde à la fin	**10 797**	10 230

19. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2008.

Rapport annuel de gestion 2008

Contrôle routier Québec

MARTIN THIBODEAU, *contrôleur routier*

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER 139

DÉCLARATION DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER 140

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES 141

LES FAITS SAILLANTS 142

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 144
Mission 144
Valeurs 145
Vision 145
Axes d'intervention prioritaires 145
Comité consultatif 146
Produits et services 146
L'organigramme 148

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2008 149

LE TRAITEMENT DES PLAINTES RATTACHÉES AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES CONTRÔLEURS ROUTIERS 167

LA GESTION DES PERSONNES ET DES RESSOURCES FINANCIÈRES 168
Gestion des personnes 168
Gestion des ressources financières 170

LEXIQUE 171

Message du vice-président et directeur général - Contrôle routier

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport annuel de gestion 2008* de l'agence Contrôle routier Québec. Ce rapport présente le résultat des activités de 2008 en respect avec les objectifs que nous nous étions fixés dans notre Plan d'action.

Par sa mission, qui consiste à s'assurer du respect, autant sur la route qu'en entreprise, des lois et des règlements qui régissent l'industrie du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec contribue à trois grands objectifs gouvernementaux, soit assurer la sécurité des usagers de la route, protéger le réseau routier et maintenir l'équité concurrentielle entre les transporteurs.

Dans le but de répondre à son mandat, Contrôle routier Québec a accueilli dans ses rangs 27 nouveaux contrôleurs routiers qui ont été assermentés le 29 février à l'École nationale de police du Québec, au terme d'une exigeante formation de 21 semaines. De plus, une formation a été donnée à l'ensemble des contrôleurs routiers à la suite de l'adoption du projet de loi n° 55 qui précise mieux leurs pouvoirs d'intervention.

Toujours soucieux d'améliorer le bilan routier, Contrôle routier Québec a réalisé plusieurs opérations de contrôle tout au cours de l'année, à l'échelle régionale autant que provinciale. De plus, la certification des contrôleurs routiers selon la méthode nord-américaine de vérification de la CVSA s'est poursuivie. En 2008, sur l'ensemble des mouvements de transport vérifiés, c'est plus de 90 000 vérifications qui auront été faites selon cette méthode, sur presque 100 000 mouvements de transports vérifiés au total.

Cette année, nous avons poursuivi nos efforts de concertation avec nos partenaires de l'industrie et avons continué de nous rapprocher de notre clientèle régionale, entre autres, par la création d'une nouvelle table de concertation en Chaudière-Appalaches. De plus, le rapport d'intervention sur route est maintenant distribué partout au Québec. Remis au conducteur, ce document fait état des vérifications qui ont été effectuées lors de l'interception.

Ces éléments ne sont qu'un aperçu des nombreuses réalisations de Contrôle routier Québec en 2008. Je vous invite à parcourir le rapport pour connaître l'ensemble de nos actions durant l'année.

En terminant, j'aimerais souligner que toutes ces réalisations n'auraient été rendues possibles sans l'engagement des membres de l'équipe de Contrôle routier Québec. Depuis mon arrivée en poste au printemps dernier, je ne cesse de constater leur dynamisme et leur implication pour la cause de la sécurité routière. Je les remercie sincèrement pour tout le travail accompli.

Le vice-président et directeur général - Contrôle routier

Yves Charette

Québec, avril 2009

Message du vice-président et directeur général - Contrôle routier

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport annuel de gestion 2008* de l'agence Contrôle routier Québec. Ce rapport présente le résultat des activités de 2008 en respect avec les objectifs que nous nous étions fixés dans notre Plan d'action.

Par sa mission, qui consiste à s'assurer du respect, autant sur la route qu'en entreprise, des lois et des règlements qui régissent l'industrie du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec contribue à trois grands objectifs gouvernementaux, soit assurer la sécurité des usagers de la route, protéger le réseau routier et maintenir l'équité concurrentielle entre les transporteurs.

Dans le but de répondre à son mandat, Contrôle routier Québec a accueilli dans ses rangs 27 nouveaux contrôleurs routiers qui ont été assermentés le 29 février à l'École nationale de police du Québec, au terme d'une exigeante formation de 21 semaines. De plus, une formation a été donnée à l'ensemble des contrôleurs routiers à la suite de l'adoption du projet de loi n° 55 qui précise mieux leurs pouvoirs d'intervention.

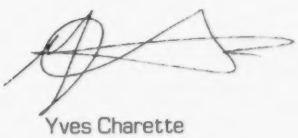
Toujours soucieux d'améliorer le bilan routier, Contrôle routier Québec a réalisé plusieurs opérations de contrôle tout au cours de l'année, à l'échelle régionale autant que provinciale. De plus, la certification des contrôleurs routiers selon la méthode nord-américaine de vérification de la CVSA s'est poursuivie. En 2008, sur l'ensemble des mouvements de transport vérifiés, c'est plus de 90 000 vérifications qui auront été faites selon cette méthode, sur presque 100 000 mouvements de transports vérifiés au total.

Cette année, nous avons poursuivi nos efforts de concertation avec nos partenaires de l'industrie et avons continué de nous rapprocher de notre clientèle régionale, entre autres, par la création d'une nouvelle table de concertation en Chaudière-Appalaches. De plus, le rapport d'intervention sur route est maintenant distribué partout au Québec. Remis au conducteur, ce document fait état des vérifications qui ont été effectuées lors de l'interception.

Ces éléments ne sont qu'un aperçu des nombreuses réalisations de Contrôle routier Québec en 2008. Je vous invite à parcourir le rapport pour connaître l'ensemble de nos actions durant l'année.

En terminant, j'aimerais souligner que toutes ces réalisations n'auraient été rendues possibles sans l'engagement des membres de l'équipe de Contrôle routier Québec. Depuis mon arrivée en poste au printemps dernier, je ne cesse de constater leur dynamisme et leur implication pour la cause de la sécurité routière. Je les remercie sincèrement pour tout le travail accompli.

Le vice-président et directeur général - Contrôle routier



Yves Charette

Québec, avril 2009

Déclaration du vice-président et directeur général - Contrôle routier

La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2008* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2008* de Contrôle routier Québec :

- décrit les mandats, les grands projets de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du plan d'action 2008 et les résultats obtenus;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2008.

Le vice-président et directeur général - Contrôle routier,

Yves Charette

Québec, avril 2009

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008* de Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'agence. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été fondé sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2008*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2008* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, avril 2009

Vision de Contrôle routier Québec

Au cours de l'automne 2008, Contrôle routier Québec s'est officiellement donné une vision pour consolider sa philosophie de gestion et ses aspirations qui le guident depuis plusieurs années.

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

Contribution à la sécurité routière

Opérations de contrôle

Dans le but de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route, Contrôle routier Québec (CRQ) a tenu, tout au long de l'année, plusieurs opérations de contrôle sur son territoire. Parmi celles-ci, soulignons les opérations de transport des personnes, qui se sont tenues à Québec durant l'été, à l'occasion du 400e anniversaire de la fondation de la ville. Contrôle routier Québec était sur place pour s'assurer que les déplacements en ville s'effectuent en toute sécurité.

Maintien des effectifs

Afin de combler des départs à la retraite et d'être en mesure de répondre à son mandat, 27 nouveaux contrôleurs routiers ont joint les rangs de Contrôle routier Québec en début d'année. En effet, le 29 février avait lieu la cérémonie d'assermentation à l'École nationale de police du Québec. Celle-ci marquait la fin d'une formation intensive de 21 semaines.

Nouvelles dispositions législatives

L'année 2008 a marqué l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions législatives à la suite de l'adoption des projets de loi no 42[1] et n° 55[2], dont l'introduction de sanctions plus sévères pour les grands excès de vitesse et la conduite avec les facultés affaiblies, l'interdiction pour le conducteur d'utiliser le combiné d'un téléphone cellulaire lorsque le véhicule est en mouvement et l'obligation d'avoir recours aux pneus d'hiver. À ce sujet, plusieurs notes de service ont été rédigées et communiquées au personnel opérationnel.

Par contre, c'est l'adoption du projet de loi n° 55 qui touche plus spécifiquement les activités de Contrôle routier Québec. En effet, la Loi énonce, de façon plus précise, les pouvoirs d'intervention des contrôleurs routiers. Afin de bien comprendre la portée de ce changement, une formation a été donnée à l'ensemble des contrôleurs routiers.

1 Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (2007, chapitre 40).
2 Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives (2008, chapitre 14).

Table de concertation

Cette année encore, Contrôle routier Québec a poursuivi son implication auprès des tables de concertation régionale qui visent à regrouper les intervenants concernés par le transport des personnes et des biens dans les régions ciblées. À cette fin, une nouvelle table de concertation a été créée dans la région de la Chaudière-Appalaches afin de permettre aux intervenants de la région d'échanger sur leurs préoccupations relativement au domaine du transport.

Déploiement des infrastructures de Contrôle routier Québec

L'amélioration et le développement du réseau des postes et aires de contrôle routier se sont poursuivis en 2008. Deux sites ont été mis en exploitation en Abitibi, soit un poste de contrôle à Rouyn-Noranda et une aire de contrôle avec balance à Amos. Sur la Côte-Nord, une aire de contrôle a été construite à Forestville.

De plus, plusieurs sites de contrôle ont été munis d'un panneau d'affichage extérieur à la pesée qui permet aux camionneurs de connaître la masse totale et axiale de leur véhicule, et ce, de façon préventive et lorsque le poste est fermé. Ainsi, les sites de Saint-Nicolas, L'Islet, Saint-Augustin Ouest et Est, Saint-Mathieu-de-Beloeil, Saint-Bernard-de-Lacolle, Rouyn-Noranda, Amos, Louvicourt, New Richmond et Pointe-Lebel sont munis d'un tel panneau.

Contrôle routier Québec

Mission

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec, laquelle relève elle-même du ministre des Transports du Québec.

Son principal mandat est de s'assurer que, sur la route et en entreprise, les dispositions législatives et réglementaires afférentes au transport des personnes et des biens sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, ainsi que par les autres acteurs visés de l'industrie du transport routier (expéditeurs, courtiers en transport) et les propriétaires et conducteurs de taxi. Les actions de l'agence ont pour objectif d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route.

L'agence voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements :

- Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2);
- Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46);
- Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1);
- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12);
- Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01);
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3);
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1);
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.R.C., 1996, c. 19);
- Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29 [3e suppl.])[3];
- Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2).

De plus, la Société a confié à l'agence des mandats supplémentaires, soit reconnaître, soutenir et contrôler les propriétaires dont le Programme d'entretien préventif (PEP) est reconnu, ainsi que recruter, soutenir et contrôler les mandataires qui effectuent, pour le compte de la Société, des vérifications mécaniques, des vérifications photométriques et des expertises techniques (PVMO).

3. Il s'agit du titre abrégé de la Loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants :

- améliorer la sécurité des usagers de la route;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à maintenir l'équité concurrentielle entre les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Contrôle routier Québec exécute son mandat en collaboration avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux, et en complémentarité de ceux-ci.

En 2001, le vice-président de Contrôle routier, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Depuis, chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale.

Valeurs

L'agence adhère aux trois valeurs organisationnelles de la Société[4], soit la rigueur, la cohérence et le respect, pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles.

Vision

Au cours de l'automne 2008, Contrôle routier Québec s'est officiellement donné une vision pour consolider sa philosophie de gestion et ses aspirations qui le guident depuis plusieurs années.

« Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe. »

Axes d'intervention prioritaires

Contrôle routier Québec entend remplir sa mission et concrétiser sa vision en basant ses activités sur quatre axes prioritaires d'intervention, soit la prévention et la sensibilisation, les communications, l'application des lois et des règlements ainsi que la recherche.

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions pour réduire les risques inhérents à l'usage de la route.

Les communications

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et du comité consultatif.

L'application des lois et des règlements

L'agence doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur les situations ou les comportements à risque par des mesures pénales ou limitatives.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie en vue de déployer de meilleures pratiques d'affaires.

4 SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec, Québec, La Société, 2006, p. 14

Comité consultatif

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres venant de l'industrie et du milieu municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2008, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

Ce comité se compose des personnes suivantes[5]:

- M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique;
- M^me^ Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;
- M. André Brisebois, commissaire IFTA (*International Fuel Tax Agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, ministère du Revenu du Québec.
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Yves Charette, vice-président et directeur général - Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. Alain Collerette, directeur du développement en sécurité routière, vice-présidence à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;
- M. Romain Girard, vice-président exécutif, Association des propriétaires d'autobus du Québec;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;
- M. Yves Lachapelle, conseiller, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M. Claude Larose, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Guy Mailhot, directeur, Commission des transports du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Eastern;
- M. Louis Pelletier, chef de service du Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;
- M. Mario Sabourin, président, Travailleurs et Travailleuses autonomes du Québec.

Produits et services

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions, notamment en matière de sécurité routière, de protection du réseau routier et d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). L'agence s'assure également de répondre aux besoins de sa clientèle et aux préoccupations en matière de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit les différents services[6] brièvement décrits ci-après.

Le contrôle sur route consiste, principalement, à faire des activités régulières de patrouille et de contrôle en site fixe, à partir d'une stratégie opérationnelle qui se résume de la manière suivante : cibler les mouvements de transport des personnes et des biens susceptibles d'être non conformes à la réglementation. De plus, un cadre de référence est utilisé pour organiser différentes opérations spéciales qui sont de trois types : les opérations ciblant la non-conformité, les études de la conformité ainsi que les opérations de sensibilisation.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général (RIG), le constat d'infraction (CST), le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants) et le rapport d'intervention sur route (RIR).

Le contrôle en entreprise cible les entreprises de transport des personnes et des biens de même que les mandataires en vérification mécanique susceptibles d'être non conformes. Cette stratégie opérationnelle comprend plusieurs critères, notamment les plaintes, les dénonciations, les signalements des contrôleurs routiers sur route, les dossiers sur le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds tenus par la Société en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle en entreprise sont : le rapport d'infraction général en entreprise (RIGE), le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport d'inspection en entreprise (RIE).

La mise en œuvre du programme de qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) consiste, avec la collaboration des partenaires de la Société, à former le personnel des mandataires en vérification mécanique et à fournir un soutien téléphonique à propos de l'application des normes réglementaires et des règles administratives. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec vérifie la qualité des produits et services des mandataires, collige des renseignements à cet égard et veille au respect de leurs obligations contractuelles.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide du mandataire*, les bulletins techniques et d'information ainsi que l'application SAAQ-Clic qui permet de rédiger les certificats de vérification mécanique (CVM).

La mise en œuvre du programme de qualité encadrant le Programme d'entretien préventif (PEP) consiste à donner de l'information et du soutien aux propriétaires de véhicules en ce qui concerne les normes réglementaires et la façon de faire reconnaître leur PEP. Lorsque l'agence Contrôle routier Québec étudie une demande, elle vérifie les dossiers d'entretien préventif et l'état mécanique des véhicules. Si le programme de l'entreprise répond aux normes, elle le reconnaît et exempte l'entreprise des vérifications mécaniques périodiques chez les mandataires. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, elle veille au respect des normes d'entretien préventif.

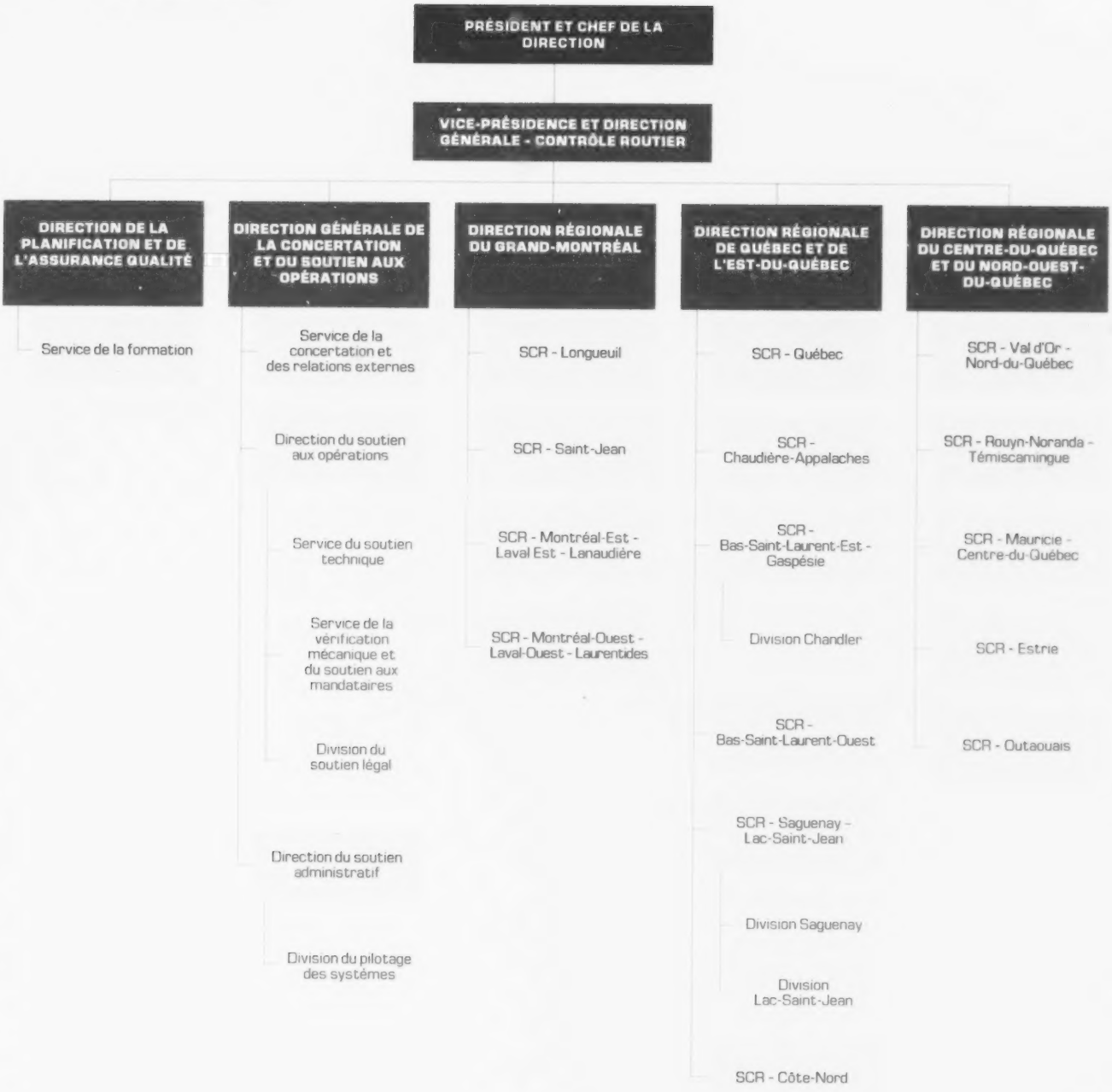
Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide de l'entreprise* PEP et les formulaires pour remplir une demande.

Les tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport des personnes et des biens afin de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir ensemble de solutions adaptées aux réalités régionales.

La prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière consistent à mettre à la disposition des partenaires et de la clientèle de Contrôle routier Québec un ensemble de moyens pour faire connaître la réglementation et les façons de s'y conformer : conférences, ateliers, séances d'information, journées portes ouvertes, publications, textes dans les médias spécialisés, entrevues dans les médias, etc.

L'organigramme

au 31 décembre 2008



Note : SCR signifie « Service de contrôle routier »

Les résultats à l'égard du plan d'action 2008

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement au plan d'action 2008 de Contrôle routier Québec. Y sont présentés les résultats à l'égard des objectifs de l'agence Contrôle routier Québec 2008, regroupés selon les orientations stratégiques 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et selon les axes d'intervention correspondants.

La sécurité routière

Orientation 1

RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE.

OBJECTIF 1.1.1 de la Société

Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

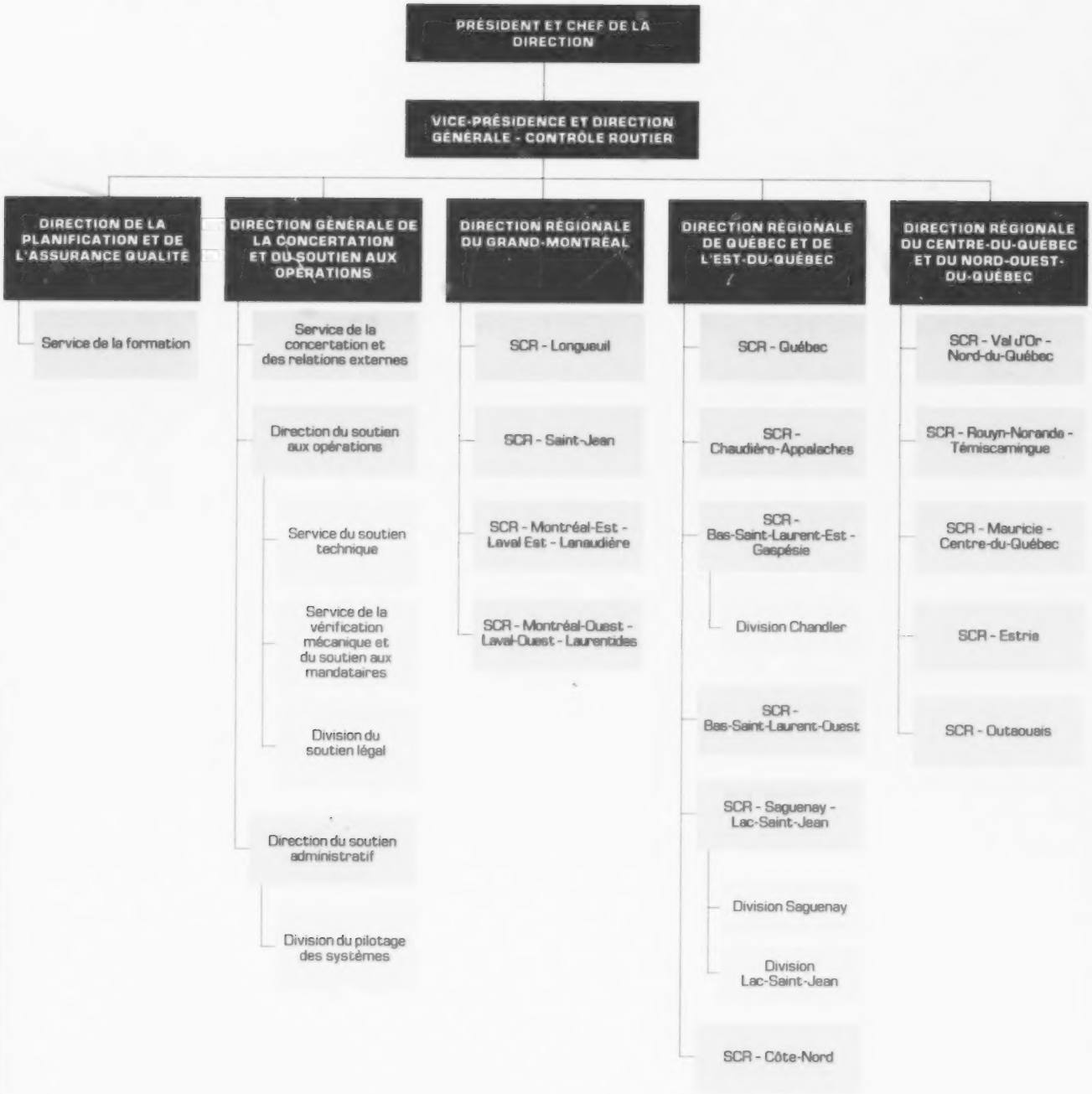
Maintenir notre participation aux tables gouvernementales, telles que la Table québécoise de la sécurité routière et la Table gouvernement-industrie, et participer à l'élaboration du plan d'action gouvernemental.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Participation à : • 3 rencontres de la Table québécoise de la sécurité routière; • 3 rencontres de la Table Gouvernement-Industrie.	A. Faire reconnaître l'apport et l'importance du contrôle routier du transport de personnes et de biens à la sécurité routière.
L'ensemble des dispositions ont été mises en œuvre pour les éléments qui interpellent Contrôle routier Québec.	B. Mettre en œuvre les dispositions de la Loi 42 et du projet de loi n° 55 pour les éléments qui interpellent Contrôle routier Québec.

La Table québécoise de la sécurité routière a été mise sur pied en 2005 par le ministre des Transports du Québec et elle réunit une quarantaine de représentants d'organismes publics et privés. Son mandat consiste à conseiller le ministre sur les moyens à prendre pour améliorer la sécurité routière. Contrôle routier Québec y siège comme membre et a participé activement aux trois rencontres qui se sont tenues en 2008.

L'organigramme

au 31 décembre 2008



Note SCR signifie « Service de contrôle routier »

Les résultats à l'égard du plan d'action 2008

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement au plan d'action 2008 de Contrôle routier Québec. Y sont présentés les résultats à l'égard des objectifs de l'agence Contrôle routier Québec 2008, regroupés selon les orientations stratégiques 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et selon les axes d'intervention correspondants.

La sécurité routière

Orientation 1.

RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE.

OBJECTIF 1.1.1 de la Société

Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

OBJECTIF 1.1.1.1 Contrôle routier Québec 2008

Maintenir notre participation aux tables gouvernementales, telles que la Table québécoise de la sécurité routière et la Table gouvernement-industrie, et participer à l'élaboration du plan d'action gouvernemental.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Participation à : • 3 rencontres de la Table québécoise de la sécurité routière; • 3 rencontres de la Table Gouvernement-Industrie.	A. Faire reconnaître l'apport et l'importance du contrôle routier du transport de personnes et de biens à la sécurité routière.
L'ensemble des dispositions ont été mises en œuvre pour les éléments qui interpellent Contrôle routier Québec.	B. Mettre en œuvre les dispositions de la Loi 42 et du projet de loi n° 55 pour les éléments qui interpellent Contrôle routier Québec.

La Table québécoise de la sécurité routière a été mise sur pied en 2005 par le ministre des Transports du Québec et elle réunit une quarantaine de représentants d'organismes publics et privés. Son mandat consiste à conseiller le ministre sur les moyens à prendre pour améliorer la sécurité routière. Contrôle routier Québec y siège comme membre et a participé activement aux trois rencontres qui se sont tenues en 2008.

D'ailleurs, plusieurs mesures proposées par cette Table sont entrées en vigueur dans le courant de l'année à la suite de l'adoption des projets de loi n° 42[7] et n° 55[8] notamment, l'introduction de sanctions plus sévères pour les grands excès de vitesse, des sanctions plus sévères pour la conduite avec les facultés affaiblies, l'interdiction pour le conducteur d'utiliser le combiné d'un téléphone cellulaire lorsque le véhicule est en mouvement et l'obligation d'avoir recours à des pneus d'hiver. Par contre, l'adoption du projet de loi n° 55 touche plus directement le travail des contrôleurs routiers en clarifiant la portée de leurs pouvoirs d'intervention. En effet, l'article du Code de la sécurité routière qui traite de ce sujet définit mieux leur champ de compétences relativement à la surveillance et au contrôle du transport routier des personnes et des biens.

Afin de bien expliquer l'impact des modifications, autant sur la Loi que sur le travail des contrôleurs routiers, des notes de service ont été rédigées et communiquées au personnel opérationnel et une formation a été diffusée relativement aux pouvoirs d'intervention en vertu du Code de la sécurité routière, du Code de procédure pénale et du Code criminel.

Toujours dans le souci de contribuer à la sécurité routière et dans le but de s'impliquer activement comme partenaire, Contrôle routier Québec a participé aux trois rencontres de la Table Gouvernement-Industrie, en plus de participer à l'élaboration du plan d'action en sécurité routière.

OBJECTIF 1.1.2 de la Société

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

OBJECTIF 1.1.2.1 Contrôle routier Québec 2008

Effectuer des interventions spécifiques à l'égard du transport de biens et de personnes susceptibles de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
7 532 inspections complètes de niveau 1 réalisées.	A. Augmenter de 10 % le nombre d'inspections complètes (niveau 1) selon la méthode nord-américaine de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) faites par les contrôleurs routiers accrédités.
268 opérations effectuées : • 8 opérations provinciales; • 260 opérations régionales et spécifiques.	B. Effectuer des opérations provinciales et régionales à l'égard de l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations.
Élaboration des critères nécessaires à la fiabilité des interprétations.	C. Effectuer une enquête de conformité du transport de biens sur route.
567 interventions en entreprise effectuées.	D. À la suite de la révision de nos modes de fonctionnement dans le contrôle en entreprises, effectuer 900 interventions.

Au total, plus de 90 000 mouvements de transport par véhicule lourd ont été vérifiés par les contrôleurs routiers en 2008. Ces mouvements de transport peuvent, notamment, faire l'objet d'une vérification de véhicule seulement, d'une vérification de la conformité du conducteur seulement, d'une vérification spécifique ou d'une vérification complète.

7. Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (2007, chapitre 40).
8. Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives (2008, chapitre 14).

Plus particulièrement, les inspections complètes (niveau 1) selon la méthode nord-américaine de la *Commercial Vehicule Safety Alliance* (CVSA) comportent une inspection mécanique complète ainsi que le contrôle de la conformité du conducteur. En ce sens, Contrôle routier Québec s'est donné comme cible d'effectuer 7 110 inspections complètes de niveau 1 en 2008, soit 10 % de plus que le nombre minimal requis à être effectué par l'ensemble des contrôleurs routiers certifiés. Cette cible a été atteinte et, même, dépassée. En fait, 7 532 inspections complètes impliquant 9 678 véhicules ont été réalisées en 2008. De ce nombre, 266 inspections ont été effectuées sur des autocars, tandis que 75 inspections ont été faites sur des citernes de matières dangereuses.

Également, plusieurs opérations de contrôle, à l'échelle provinciale et régionale, ont eu lieu tout au cours de l'année. Au total, huit opérations provinciales et 260 opérations régionales auront été tenues. Parmi les opérations provinciales effectuées, on trouve, notamment, les suivantes : Sécuribus, Courtoisie au volant, Roadcheck, Déménagement, Pieval, Pas-freins et Transport par taxi. À l'échelle régionale, des opérations ciblées sur l'arrimage et sur les heures de conduite et de repos ont eu lieu, sans compter les opérations spécifiques portant sur des sujets tels que la surcharge, les matières dangereuses, les permis spéciaux, le transport de personnes et le contrôle des émissions polluantes.

Toujours dans un souci de sécurité pour les usagers de la route et dans le but d'approfondir ses connaissances du parc de véhicules lourds circulant au Québec, Contrôle routier Québec travaille sur la tenue d'une enquête de conformité portant sur le transport de biens sur route. Plusieurs rencontres ont permis de déterminer les critères nécessaires pour la fiabilité des interprétations, notamment l'échantillonnage requis. Les observations, quant à elles, seront faites au cours de l'année 2009.

Finalement, CRQ a poursuivi ses activités de contrôle en entreprise tout au long de l'année. À ce sujet, les contrôleurs routiers en entreprise ont effectué 567 inspections au total. La cible audacieuse de 900 inspections, que CRQ s'était fixée, n'a donc pu être atteinte. Cette situation s'explique, notamment, par la mise en place d'un nouveau mode d'opération et par l'embauche de nouveaux contrôleurs routiers en entreprise en 2007. En plus de devoir s'acclimater à leur nouvelle fonction, ces agents nouvellement formés devaient s'approprier la nouvelle méthode de travail. Notons également que des enquêtes complexes qui ont nécessité l'investissement de plusieurs heures de travail ont été menées.

OBJECTIF 1.1.2.2 Contrôle routier Québec 2008

Lors de nos interventions, obtenir l'information pertinente pour un meilleur ciblage, la développer et la diffuser aux utilisateurs.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cible Contrôle routier Québec 2008
Ajout de nouvelles catégories au tableau de bord de gestion : type de transports et entreprises.	Exploiter l'information pertinente par catégorie (éléments mécaniques défectueux, entreprises, type de transports).

Afin d'être plus efficace dans ses opérations, Contrôle routier Québec a demandé la création d'extracteurs permettant de connaître, par l'entremise du tableau de bord de gestion, les éléments mécaniques le plus souvent défectueux lors de ses interventions. Depuis 2008, des tableaux d'information plus complets sont maintenant disponibles. En effet, l'information obtenue peut se présenter sous plusieurs catégories : la composante du véhicule, son groupe (direction, freins, carrosserie, etc.), sa localisation et la nature de sa défectuosité. Les autres catégories sont le type de transport et l'identité du propriétaire (entreprises). En 2008, les éléments le plus souvent défectueux ont été l'éclairage, les freins et les pneus.

OBJECTIF 1.1.2.3 Contrôle routier Québec 2008

Optimiser les infrastructures afin d'améliorer l'efficacité des contrôles.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Nouveaux besoins soumis à la Direction des ressources matérielles et immobilières pour analyse et mise à jour du plan quinquennal.	A. Mettre à jour la Planification quinquennale 2006-2010 de développement, de reconstruction, d'amélioration et du maintien du réseau des postes et aires de contrôle routier.
Répartition optimale de l'imputation des coûts entre la SAAQ et le MTQ.	B. Accomplir des actions se rattachant au rapport d'analyse sur la problématique budgétaire et de financement lié à la planification quinquennale.
Entente intervenue le 6 septembre 2008.	C. Procéder à la mise à jour de l'entente MTQ-SAAQ de 1991.

Contrôle routier Québec a actualisé les besoins en infrastructures pour rendre plus efficaces les investissements restants dans la planification quinquennale des postes et aires de contrôle. Ces travaux ont permis d'identifier certains projets dont l'envergure ne répondait plus exactement aux besoins, autant en ce qui concerne le site qu'en ce qui a trait au bâtiment de contrôle. Ainsi, les sommes économisées pourront être allouées à d'autres projets. Le résultat de cette démarche a été soumis à la Direction des ressources matérielles et immobilières pour analyse et mise à jour du plan quinquennal.

De plus, le 6 septembre 2008, une entente est intervenue entre la SAAQ et le MTQ sur les rôles et les responsabilités de chacune des organisations dans le dossier des postes et aires de contrôle routier. De façon générale, cette entente établit la pertinence des coûts pour chacune des organisations de façon à imputer les responsabilités en fonction des champs d'intérêt. Elle attribue à la SAAQ la responsabilité des bâtiments et des infrastructures de contrôle, tandis que le MTQ est responsable de l'accès aux sites. Cette entente permet à la Société de réduire ses investissements dans certains projets et de respecter l'enveloppe budgétaire allouée, en 2005, pour l'amélioration et le développement du réseau des postes et aires de contrôle routier. Un plan de travail est également sur la table en ce qui concerne le financement futur lié à l'amélioration du réseau et, dans ce dossier, il faut prévoir une collaboration plus étroite avec le MTQ.

OBJECTIF 1.2 de la Société

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.

OBJECTIF 1.2.1 Contrôle routier Québec 2008

Accentuer la concertation et le rapprochement en matière de sécurité routière et de contrôle routier entre les divers acteurs concernés par le transport de personnes et de biens.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
13 rencontres des tables de concertation ont été tenues.	A. Maintenir actives les tables de concertation.
Reporté en 2009.	B. Faire une évaluation complète du fonctionnement des mécanismes de concertation et de la satisfaction des participants.

Depuis 2004, Contrôle routier Québec a mis en place des tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière, dont le but est de regrouper les intervenants concernés par le transport des personnes et des biens dans les régions ciblées, afin d'échanger sur les préoccupations locales et régionales et de convenir ensemble de solutions adaptées. Les partenaires gouvernementaux, l'industrie du transport et les élus municipaux des régions sont conviés à participer à ces rencontres, selon la nature des besoins régionaux en matière de transport routier.

Présentement, l'Agence coordonne les tables de concertation suivantes, soit celle de l'Abitibi- Témiscamingue-Nord-du-Québec (quatre rencontres en 2008), Laurentides-Lanaudière (trois rencontres en 2008), Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (trois rencontres en 2008). Notons également la création d'une toute nouvelle table en 2008, soit celle de la Chaudière-Appalaches dont les membres se sont rencontrés à trois reprises durant l'année.

La Table de concertation régionale de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec a déposé son plan d'action en 2005, alors que la Table Laurentides-Lanaudière prévoit le déposer au cours de l'automne 2009. Le dépôt des plans d'action pour les tables du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Chaudière-Appalaches est prévu, respectivement, pour 2010 et 2011.

De plus, afin de mesurer l'efficacité de ce mode de consultation ainsi que le degré de satisfaction des participants au regard des résultats attendus, Contrôle routier Québec prévoit effectuer une évaluation complete du fonctionnement des mécanismes de concertation.

La qualité des services à la population

Orientation 2

ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES CLIENTÈLES, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES.

OBJECTIF 2.1 de la Société

À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue des connaissances pertinentes sur les clientèles.

OBJECTIF 2.1.1 Contrôle routier Québec 2008

Être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des attentes de l'industrie et de nos partenaires à l'égard de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
3 rencontres du comité consultatif.	A. Maintenir actif le comité consultatif.
Activités accomplies : • 2 journées portes ouvertes, une à Baie-Comeau et l'autre à Laval; • 5 articles publiés dans des revues spécialisées.	B. Tenir des activités d'information et de sensibilisation.

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses principaux partenaires, Contrôle routier Québec a constitué, en 2000, un comité consultatif formé de membres venant de l'industrie et du milieu municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. En 2008, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

De plus, depuis 2005, l'agence organise des Journées portes ouvertes à l'intention des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Cette initiative offre l'occasion aux divers intervenants du monde du transport d'échanger sur différents sujets mais, principalement, sur les lois et les règlements qui régissent cette industrie. À l'occasion de ces évènements, les visiteurs ont l'occasion d'assister à divers ateliers portant sur la réglementation en vigueur et d'échanger des propos avec les principaux partenaires gouvernementaux qui exercent leurs activités dans le domaine. En 2008, CRQ a tenu deux journées portes ouvertes, une à Baie-Comeau et l'autre à Laval. Ces évènements ont attiré près de 550 visiteurs parmi lesquels certains ont répondu à un sondage sur la satisfaction démontrant qu'ils ont été satisfaits ou très satisfaits du déroulement de l'activité.

Également, dans le but d'informer et de sensibiliser les principaux acteurs du domaine du transport routier, cinq différents articles ont été publiés dans des revues spécialisées.

OBJECTIF 2.1.2 Contrôle routier Québec 2008

À la suite d'un contrôle sur route, faire connaître aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds la nature des interventions de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Le rapport d'intervention sur route est disponible dans l'ensemble des régions du Québec depuis le mois de février 2008.	A. Déployer le rapport d'intervention sur route (RIR) dans toutes les régions du Québec.
Diffusion de l'article : « Le rapport d'intervention sur route : un nouvel outil pour votre sécurité et celle des autres usagers de la route! »	B. Informer l'industrie et nos partenaires sur le rapport d'intervention sur route (RIR).
Un sondage a été fait.	C. Réaliser un sondage auprès de l'industrie sur le rapport d'intervention sur route (RIR).

Le rapport d'intervention sur route (RIR), qui vise à informer, par écrit, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds des vérifications effectuées par les contrôleurs routiers à l'occasion d'interventions, est distribué dans l'ensemble de la province depuis le mois de février 2008. Afin d'informer l'industrie et nos partenaires de la disponibilité de ce nouvel outil, un article a été publié dans une revue spécialisée portant sur le monde du transport.

À la suite de l'implantation et de la diffusion du RIR dans toutes les régions du Québec, un sondage a été préparé dans le but de connaître le degré de satisfaction générale de la clientèle de Contrôle routier Québec. Des questions pour connaître la perception des personnes interceptées quant à la pertinence, l'utilité et la clarté des renseignements qui figurent dans le RIR ont été introduites dans ce sondage. Les résultats seront connus au début de l'année 2009.

OBJECTIF 2.1.3 Contrôle routier Québec 2008

Bien faire connaître à nos partenaires et à la population le rôle de Contrôle routier Québec et le travail des contrôleurs routiers en matière de sécurité routière.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Dépôt du plan de communication et mise en œuvre de plusieurs activités s'y rattachant.	Élaborer un plan de communication 2008 basé sur les recommandations du bilan du plan de communication 2007.

Au cours de l'année, Contrôle routier Québec a déposé un plan de communication qui a comme objectifs de sensibiliser les propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds aux questions relatives à la sécurité routière, de renforcer les liens avec les différents partenaires de l'industrie et de favoriser la mobilisation de son personnel.

Parmi les principales activités de communication qui ont été menées à terme en 2008, on trouve notamment :

- la participation à 34 salons, colloques et congrès de l'industrie;
- la participation à 5 salons grand public;
- la production de 2 dépliants d'information portant sur le RIR et le déménagement;
- la tenue de 2 journées portes ouvertes, une à Baie-Comeau et l'autre à Laval;
- la participation à 5 émissions télévisées « Histoires de camionneurs »;
- la médiatisation de 4 opérations provinciales de contrôle.

La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux

Orientation 3

CONTRIBUER À LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS.

Cette troisième orientation stratégique de la Société ne nécessite pas la participation de Contrôle routier Québec.

L'équilibre financier

Orientation 4

ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER.

Les objectifs de cette orientation stratégique de la Société ne requièrent pas la participation de Contrôle routier Québec. Toutefois, Contrôle routier Québec a la préoccupation de maintenir son équilibre financier et s'est donné un objectif.

OBJECTIF 4 Contrôle routier Québec 2008

Assurer l'équilibre financier de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Respect de l'entente de financement.	Respecter l'entente de financement intervenue avec le ministère des Finances.

En 2008, Contrôle routier Québec a participé à l'équilibre financier en respectant l'entente de financement intervenue avec le ministère des Finances. À ce sujet, les sommes obtenues ont servi au financement des opérations régulières de l'agence, aux frais d'immobilisations et aux projets spécifiques, notamment le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL) et le poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle.

OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE.

OBJECTIF 5.1 de la Société

À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.

OBJECTIF 5.1.1 Contrôle routier Québec 2008

Recenser, décrire et évaluer toutes les activités de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
42 sous-activités relevant d'une activité générale ont été décrites et analysées en 2008 sur un total d'environ 86 sous-activités.	Décrire et analyser les activités retenues prioritairement, recommander des actions et procéder aux changements, s'il y a lieu.

Tout au long de l'année 2008, Contrôle routier Québec a poursuivi sa démarche de recension, de description et d'analyse de ses activités qui avait été entamée en 2007. L'objectif recherché est d'optimiser les façons de faire à CRQ, soit en conservant, en améliorant, en éliminant ou en déléguant les activités que l'agence accomplit. Le comité de travail chargé d'analyser chacune des activités s'est réuni à sept reprises en 2008. Au total, 42 sous-activités relevant chacune d'une activité générale y auront été décrites et analysées. C'est donc près de la moitié du travail de description et d'analyse qui aura été effectuée en 2008. En majorité, les activités qui n'ont pas été soumises à l'attention du comité de travail ont tout de même fait l'objet d'une description. Il est planifié que l'ensemble des activités prévues dans la démarche aura été analysé au début de 2009 et qu'un rapport de recommandation sur les changements à apporter sera déposé au comité de direction dès que possible.

OBJECTIF 5.1.2 Contrôle routier Québec 2008

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02), réaliser un plan d'exploitation pour la vice-présidence et direction générale – Contrôle routier.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
La vision de CRQ, composante du plan d'exploitation, a été définie.	Réaliser un plan d'exploitation.

La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État prévoit que les membres des conseils d'administration doivent approuver le plan d'exploitation de leur organisme. À cet égard, la SAAQ préconise que chaque vice-présidence se munisse de son propre plan d'exploitation et que la Vice-présidence et direction générale à l'accès au réseau routier soit le précurseur pour permettre aux autres de s'en inspirer.

À cet égard, CRQ déposera son plan en 2009. Toutefois, il a entrepris sa démarche en définissant un des éléments nécessaires au plan d'exploitation, soit la vision de l'agence.

OBJECTIF 5.1.3 Contrôle routier Québec 2008

Doter Contrôle routier Québec d'un processus d'assurance qualité.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Plan de travail élaboré pour proposer un cadre de référence adapté à CRQ.	Élaborer un cadre de référence en matière d'assurance qualité.

En vue d'élaborer un cadre de référence en assurance qualité, les travaux débutés en 2007 ont repris au cours de l'automne dernier. En ce sens, une ressource additionnelle a été embauchée à la fin de 2008 et elle se consacrera à cette tâche dès le début de l'année 2009 afin de mener à terme le projet. Un plan de travail a également été élaboré pour les étapes de la recension des différentes approches et modèles en assurance qualité, de l'analyse et de la proposition d'un cadre de référence adapté au contexte de CRQ.

OBJECTIF 5.2 de la Société

D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.

OBJECTIF 5.2.1 Contrôle routier Québec 2008

Optimiser nos interventions en entreprise.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
La majorité des étapes du plan d'action a été mise en œuvre.	A. Terminer la mise en œuvre du plan d'action sur les interventions en entreprise.
Procédures complétées et formation des nouveaux contrôleurs routiers terminée.	B. Préparer les procédures spécifiques et compléter la formation des nouveaux contrôleurs en entreprise.

En 2008, des démarches ont été entreprises afin d'améliorer et de mettre à jour les procédures relatives au contrôle en entreprise. En majorité, les étapes entourant cette démarche ont été franchies durant l'année et celle-ci aura pour effet d'améliorer la qualité de nos interventions. En ce sens, les directeurs de services ont été rencontrés en début d'année, afin de recueillir leurs commentaires sur les procédures en projet. Celles-ci sont maintenant terminées et elles seront en vigueur dès leur signature. De plus, les nouveaux contrôleurs routiers en entreprise qui devaient être formés en 2008 l'ont été en 2007. Un nouveau groupe de contrôleurs routiers en entreprise est prévu pour 2009.

OBJECTIF 5.2.2 Contrôle routier Québec 2008

Optimiser nos interventions auprès des mandataires en vérification mécanique, notamment en fonction du programme de qualité.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Un comité de travail a été créé afin de commencer la rédaction des procédures et d'élaborer un plan de formation.	A. Rédiger et mettre en œuvre les nouvelles procédures.
11 % des mandataires en vérification mécanique actifs ont subi un contrôle de qualité administratif.	B. Effectuer un contrôle de qualité administratif chez 10 % des mandataires en vérification mécanique.
Des contrôles de qualité opérationnels chez des mandataires ont été effectués suite à des plaintes, des dénonciations ou des interventions sur route.	C. Assurer un contrôle de qualité opérationnel chez les mandataires en vérification mécanique en fonction des plaintes, des dénonciations reçues et des interventions sur route.

En 2008, une importante partie du plan d'action lié aux travaux entourant les nouvelles procédures d'interventions auprès des mandataires est terminée. Afin de mener à terme ce projet, un comité de travail a été créé au printemps dans le but d'entreprendre la rédaction des procédures et d'établir un plan de formation. Les travaux se poursuivront en 2009, tandis que le programme de formation devrait être offert à tous les contrôleurs routiers à partir du mois de mars de la même année.

De plus, CRQ a formé, chez les mandataires, environ 92 mécaniciens, 34 techniciens en expertise technique ainsi que 40 personnes rattachées au volet administratif.

Un contrôle de qualité administratif a également été effectué auprès de 17 mandataires en vérification mécanique actifs, dépassant ainsi la cible de 15 qui avait été fixée au départ. Ce nombre représente 11 % des mandataires. Ces contrôles ont permis de constater certaines lacunes du volet administratif qui pourront être améliorées, entre autres, par le perfectionnement de la formation donnée aux mandataires.

Au cours de l'année 2008, le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires a reçu 43 plaintes contre des mandataires dont la majorité n'était pas justifiée. De plus, des contrôles de qualité opérationnels ont été effectués chez des mandataires par les services de contrôle routier à la suite de plaintes, de dénonciations ou de signalements internes découlant d'interventions sur la route par des contrôleurs routiers.

OBJECTIF 5.2.3 Contrôle routier Québec 2008

Utiliser les systèmes de transport intelligents dans nos interventions afin d'augmenter la fluidité des transports et de faciliter la détection des contrevenants au poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Évaluation à venir à la suite de la période de rodage et de l'acceptation finale des systèmes.	A. Évaluer conjointement avec le MTQ l'efficacité des systèmes.
Contrôle routier Québec est membre de l'organisation STI Canada qui regroupe des organisations utilisant les systèmes de transport intelligents.	B. Maintenir une veille technologique sur les systèmes de transport intelligents.

Le poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle est le premier poste au Québec à être muni de systèmes de transport intelligents (STI). L'efficacité opérationnelle des différentes composantes technologiques sera suivie et évaluée, conjointement avec le MTQ, au terme de la période de rodage et d'acceptation finale du système prévue au début de l'année 2009.

De plus, les systèmes de transport intelligents sont des outils qui se développent très rapidement. À titre de membre de l'organisation STI Canada, Contrôle routier Québec se tient à l'affût des développements qui présentent un potentiel intéressant et qui peuvent être utiles dans l'atteinte des objectifs de sa mission. Parmi ceux-ci, on trouve, notamment, le lecteur infrarouge pour la détection des freins défectueux et un appareil pour lire l'état de fonctionnement du limiteur de vitesse. Des demandes d'acquisition et de financement seront éventuellement formulées, de concert avec le ministère des Transports du Québec.

OBJECTIF 5.2.4 Contrôle routier Québec 2008

Poursuivre l'implantation de la méthode de vérification de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA).

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
227 contrôleurs routiers certifiés selon la méthode de la CVSA, dont 23 nouveaux cette année.	A. Compléter et maintenir la formation et la certification des contrôleurs routiers selon la méthode de la CVSA.
Certifications spécialisées : • Volet autocars : 24 contrôleurs routiers certifiés CVSA, dont 14 nouveaux cette année; • Volet citernes de matières dangereuses : 26 contrôleurs routiers certifiés CVSA, dont 19 nouveaux cette année.	B. Poursuivre la certification de contrôleurs routiers concernant les autocars et les camions-citernes transportant des matières dangereuses.

En tant qu'organisme d'application des lois et des règlements qui touchent le transport des personnes et des biens au Québec, Contrôle routier Québec est membre actif de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). Cette organisation regroupe des administrations nord-américaines dont la mission est semblable à celle de Contrôle routier Québec. En y adhérant, l'agence a aussi adopté la méthode de vérification nord-américaine des véhicules lourds de la CVSA non seulement dans le but d'optimiser ses interventions de contrôle sur route, mais aussi avec l'intention d'uniformiser ses pratiques avec celles des autres administrations.

Dans cette perspective, Contrôle routier Québec a poursuivi la formation et le maintien de la certification de ses contrôleurs routiers relativement à cette méthode de vérification. En ce sens, 23 nouvelles certifications ont été accordées pour porter à 227[9] le nombre total de contrôleurs routiers certifiés, alors que ce nombre s'élevait à 213 l'an dernier. Ainsi, 78 % des contrôleurs routiers sont maintenant certifiés. En majorité, les 63 contrôleurs routiers non certifiés sont issus des deux dernières cohortes de formation ou sont contrôleurs routiers en entreprise. La plupart de ceux-ci n'étaient pas admissibles à la certification étant donné que les préalables nécessaires n'avaient pas été effectués. En 2007, le nombre de contrôleurs routiers non certifiés s'élevait à 98.

De plus, Contrôle routier Québec a maintenant 24 contrôleurs routiers certifiés CVSA pour le volet autocars, dont 14 nouveaux en 2008. Également, 26 contrôleurs routiers sont maintenant certifiés pour le volet citernes de matières dangereuses, dont 19 nouveaux cette année. Avec l'ajout de cette main-d'œuvre spécialisée, Contrôle routier Québec est maintenant en mesure de suivre plus adéquatement le respect des normes de sécurité sur ces types de véhicules.

OBJECTIF 5.2.5 Contrôle routier Québec 2008

Participer à la mise en place du projet de migration RENIR (Voix et Données).

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
La vérification de l'équipement disponible en fonction des besoins de CRQ a été réalisée, mais l'arrimage et le déploiement ne sont pas encore effectués.	Poursuivre le projet de migration RENIR en fonction de l'échéancier du Centre de services partagés Québec.

Le projet de migration du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) a pour but de moderniser les systèmes de radiocommunication et le réseau de transmission des données actuellement utilisés par Contrôle routier Québec. Il permettra d'améliorer l'interopérabilité des systèmes de l'agence avec ceux des autres organismes du gouvernement du Québec. Ce projet consiste à réaliser la migration du système de radiocommunication actuel Réseau Multiusager (RMU) vers le nouveau système RENIR et le rehaussement du système actuel de transmission de données RTDG-1G vers le nouveau système RTDG-2G.

C'est la Direction générale des réseaux de télécommunication (DGRT) du Centre de services partagés Québec qui approvisionnera en réseaux et en équipement les usagers RENIR. Un catalogue a été rendu disponible à la fin de l'année 2008, à la suite d'un appel d'offres public. La Société a déterminé l'équipement qu'elle compte acquérir et mis à jour la planification de ses travaux de migration. L'arrimage avec la DGRT s'effectuera au début de 2009, alors que le déploiement devrait débuter en septembre de la même année.

9 Parmi les 227 contrôleurs routiers certifiés, deux sont des personnes qui ne sont pas reconnues comme des contrôleurs routiers selon leur corps d'emploi (professionnels). Toutefois, elles sont reconnues comme des contrôleurs routiers en vertu du Code de la sécurité routière.

Notre performance organisationnelle

PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN.

OBJECTIF 6.1 de la Société

D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.

OBJECTIF 6.1.1 Contrôle routier Québec 2008

Gérer les divers changements organisationnels en se préoccupant de l'aspect humain.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
L'avancement des divers projets ne permettait pas l'évaluation du taux de satisfaction du personnel par rapport à la gestion du changement.	A. Poursuivre les projets suivants avec une approche de gestion du changement : mise en œuvre de la nouvelle organisation du travail, RENIR et utilisation des systèmes de transport intelligents par les contrôleurs routiers.
Rencontres formelles tenues : • 120 rencontres des gestionnaires avec leurs équipes respectives; • 14 rencontres du comité de direction; • 2 rencontres du comité de direction élargi.	B. Assurer une présence active auprès des employés du point de vue de la communication et répondre à leurs besoins.

Dans le contexte de la nouvelle organisation du travail, un projet de gestion du changement pour la mise en œuvre des nouveaux programmes en vérification mécanique a été déposé. Ce devis propose des actions pour favoriser le changement organisationnel qui sera vécu par le personnel que le programme concerne. En ce qui a trait au projet RENIR et à l'utilisation des systèmes de transport intelligents, aucune démarche de gestion du changement n'a été entreprise en 2008 puisque ces systèmes ne sont pas pleinement opérationnels. Le taux de satisfaction du personnel concerné sera mesuré ultérieurement, lorsque la mise en place des divers projets aura atteint une certaine maturité.

L'agence accorde une grande importance à l'implication de son personnel et elle est sensible à leurs besoins. Dans cet esprit, plusieurs réunions sont tenues durant l'année entre les gestionnaires et leur personnel dans le but de faire circuler, en toute transparence, l'information.

Pour l'ensemble des gestionnaires, au cours de l'année 2008, 120 rencontres formelles ont été tenues avec leur équipe respective. Quant au comité de direction de Contrôle routier Québec, il s'est réuni à 14 reprises et le comité de direction élargi, qui regroupe l'ensemble du personnel d'encadrement, à 2 reprises.

Il faut également souligner la tournée de l'ensemble des directions et des services de contrôle routier par le vice-président et directeur général – Contrôle routier peu de temps après son entrée en fonction. Cette démarche lui a permis d'exprimer sa vision, ses objectifs et ses attentes, ainsi que de connaître les préoccupations du personnel dans les différents services. Seul le personnel de la région de l'Abitibi-Témiscamingue reste à rencontrer en 2009.

OBJECTIF 6.1.2 Contrôle routier Québec 2008

Intégrer le rôle des sergents.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
30 sergents formés à l'École nationale de police du Québec.	Mettre en œuvre le programme de formation destiné aux sergents.

Des étapes importantes ont été franchies dans la démarche d'intégration du rôle des sergents. Le programme de formation conçu en collaboration avec l'École nationale de police du Québec et la Direction des ressources humaines a été diffusé à 30 sergents. Afin d'appuyer ces derniers dans leur apprentissage, une formation de supervision et d'assistance professionnelle (coaching) a également été donnée aux 17 directeurs de services en région ainsi qu'aux trois directeurs régionaux de CRQ.

OBJECTIF 6.1.3 Contrôle routier Québec 2008

Développer les compétences du personnel de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
6,1 % de la masse salariale consacrés à des activités de formation du personnel.	Consacrer au moins 4 % de la masse salariale à la formation de la main-d'œuvre.

Différentes formations ont été données au personnel de Contrôle routier Québec tout au cours de l'année 2008. Le 29 février a marqué, notamment, la fin de la formation de 27 nouveaux contrôleurs routiers à l'École nationale de police du Québec.

Parmi les autres formations et mises à niveau offertes aux contrôleurs routiers en 2008, on trouve un rafraîchissement sur la réglementation touchant les heures de conduite et de repos, la formation sur la Loi concernant les services de transport par taxi, la formation mécanique de base, un programme de formation pour les sergents, la formation en intervention physique pour l'utilisation du nouveau bâton télescopique et la formation pour la mise à jour des connaissances en matière pénale et criminelle ainsi que sur les statuts et pouvoirs suite aux modifications apportées par l'adoption du projet de loi n° 55.

Au total, c'est 6,1 % de la masse salariale qui auront été consacrés à la formation du personnel en 2008.

OBJECTIF 6.1.4 Contrôle routier Québec 2008

Prévoir la relève du personnel de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Livraison en juin de l'analyse de vulnérabilité, qui inclut le plan de main-d'œuvre.	A. Réaliser un plan de main-d'œuvre 2008-2011.
Élaboration d'un outil de travail.	B. Assurer le transfert d'expertise.

Le plan de main-d'œuvre CRQ 2008-2011 a été intégré dans l'analyse de vulnérabilité qui a été livrée en juin 2008. Cette analyse est un document évolutif qui sera mis à jour régulièrement.

En ce qui concerne le transfert de l'expertise, un outil de travail a été préparé à l'intention des gestionnaires afin de les aider, entre autres, à déterminer les tâches, à identifier les personnes impliquées et à définir les connaissances qui doivent être transférées à la relève.

OBJECTIF 6.2 de la Société

À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.

OBJECTIF 6.2.1 Contrôle routier Québec 2008

Maintenir une stratégie de participation du personnel de Contrôle routier Québec.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Rencontre employeurs-employés : • 7 rencontres du CLOT; • 24 rencontres des sous-CLOT; • plus de 60 employés participants.	A. Maintenir la participation du personnel aux réunions du Comité local d'organisation du travail (CLOT), des sous-comités du CLOT et des autres comités employeurs-employés.
Projet reporté en 2009 sous une nouvelle forme.	B. Évaluer le processus d'implication et de consultation du personnel.

Dans le but de promouvoir la participation de son personnel dans la planification et la concrétisation des changements liés à l'organisation du travail, Contrôle routier Québec a créé, en 2005, un comité local sur l'organisation du travail (CLOT). Ce comité examine les questions relatives à la qualité de vie au travail, à l'utilisation optimale des ressources et à l'amélioration des services fournis à la population. Ce comité, qui regroupe des représentants de l'employeur et des employés, s'est réuni à sept reprises en 2008.

Le CLOT chapeaute sept sous-comités paritaires et un comité de travail. Chacun d'entre eux examine un aspect particulier du travail. Parmi ces aspects, on trouve, notamment, le développement d'une culture de reconnaissance, le travail de contrôle en entreprise, la santé et la sécurité, les statuts et pouvoirs, la gestion des contributions, l'intégration des Services du contrôle routier du Grand-Montréal et le poste de Lacolle.

Durant l'année, plus de 60 personnes ont participé à l'une ou l'autre des 24 rencontres qu'ont tenues ces comités.

Également, des démarches ayant pour but d'évaluer le processus de participation et de consultation du personnel devaient être entreprises en 2008. Par contre, étant donné l'affectation à d'autres tâches de la ressource prévue pour ce faire, le projet démarrera de nouveau en 2009 sous une nouvelle forme.

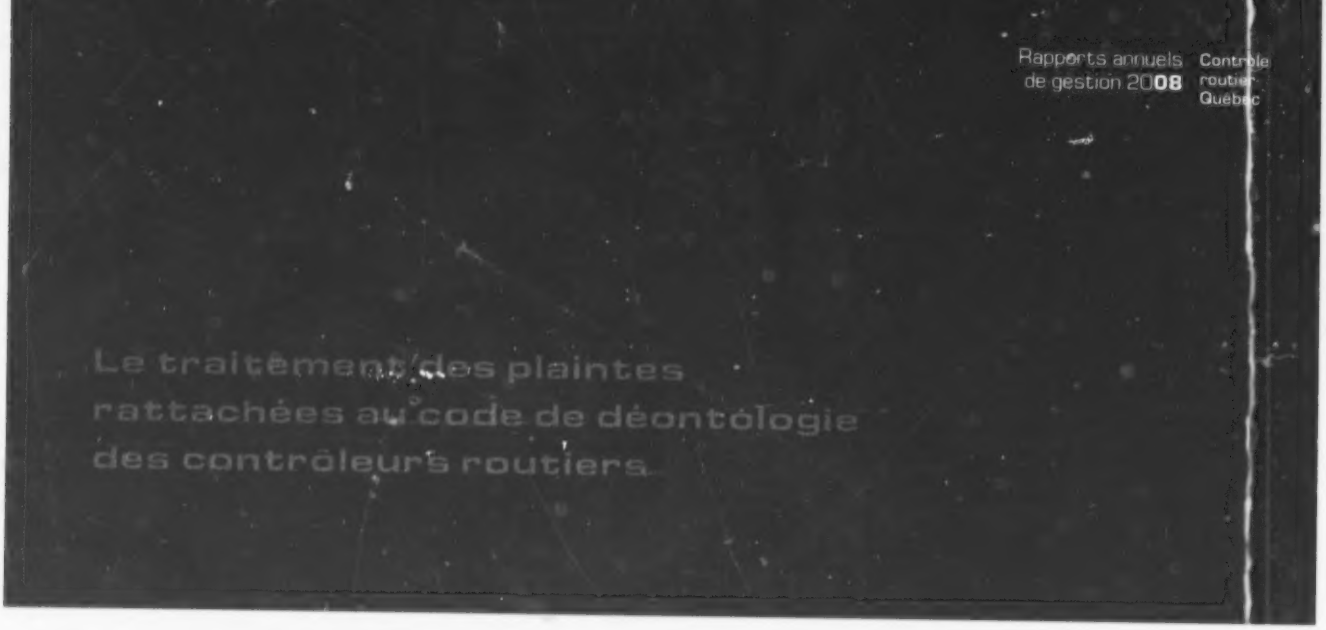
OBJECTIF 6.2.2 Contrôle routier Québec 2008

Développer une culture de reconnaissance.

Résultats Contrôle routier Québec 2008	Cibles Contrôle routier Québec 2008
Plan d'action réalisé et mis en œuvre.	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action annuel sur la reconnaissance.

Soucieuse d'offrir un environnement de travail stimulant pour ses employés, l'agence Contrôle routier Québec tend à promouvoir une culture de reconnaissance à l'intérieur de son organisation. En ce sens, un comité sur la reconnaissance s'est réuni à neuf reprises en 2008 afin de suggérer et mettre en place différentes actions pour souligner l'importance de la reconnaissance dans les gestes quotidiens. Notamment, des capsules et des messages ont été diffusés à l'ensemble du personnel tout au cours de l'année.

En 2008, le plan d'action qui misait sur la sensibilisation de la reconnaissance a été réalisé. De plus, soulignons que plusieurs activités de reconnaissance sont en préparation pour le 60e anniversaire d'existence du contrôle routier au Québec.



Le traitement des plaintes rattachées au code de déontologie des contrôleurs routiers

Le code de déontologie des contrôleurs routiers

Depuis le 1er janvier 2005, les contrôleurs routiers sont soumis aux règles de déontologie policière. Cette modification au Code de la sécurité routière s'applique également à toute personne ayant l'autorité sur les contrôleurs routiers. Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement peut adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte a pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité, conciliation, enquête, audition, etc., jusqu'au règlement de la plainte.

Ainsi, au cours de l'année 2008, trois plaintes ont été adressées au Commissaire dont une qui a été jugée non recevable par le Commissaire et une autre qui a été réglée en conciliation. Également, trois autres plaignants ont été informés des droits qui leurs sont accordés par la Loi sur la police (L.R.Q., c. P-13.1), conformément à l'article 12 du Code de déontologie des policiers du Québec[10]. À la suite de cela, aucun développement n'a été porté à la connaissance de Contrôle routier Québec.

Il s'agit d'une amélioration comparativement aux résultats de 2007. Contrôle routier Québec avait reçu dix plaintes au total.

TABLEAU 1
État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2008
Contrôle routier Québec

État du dossier	2008	2007
Plaignant référé au Commissaire à la déontologie policière (aucune suite à notre connaissance)	3	6
Dossiers refusés par le Commissaire à la déontologie policière	1	1
Désistement du plaignant	0	1
Dossiers réglés en conciliation	1	2
Dossier en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	1	0
TOTAL	**6**	**10**

10. L'article 12 du Code de déontologie des policiers du Québec se lit comme suit : Lorsqu'il constate ou est informé de la présumée commission d'un acte dérogatoire au présent Code, le directeur d'un corps de police doit informer par écrit le citoyen concerné des droits accordés par la Loi sur la police (L.R.Q., c. P-13.1) et adresser copie de cet écrit au Commissaire à la déontologie policière.

Gestion des personnes

En 2008, l'effectif autorisé de l'agence était de 440 équivalents temps complet (ETC)[11]. L'effectif utilisé n'a été que de 425 ETC, soit 402 ETC réguliers et 23 ETC occasionnels.

Le tableau 2 présente la répartition des 425 ETC utilisés par catégorie d'emploi et par direction régionale durant l'année 2008. Les ETC étudiants sont exclus des données présentées dans le tableau.

En 2008, nous constatons, à la lumière de l'information fournie dans le tableau qui suit, que le nombre d'ETC – contrôleur routier sur route a diminué de 14 ETC comparativement à l'année 2007. Cette variation résulte, en majeure partie, du transfert de ETC – contrôleur routier sur route à contrôleur routier en entreprise et au fait qu'aucune nouvelle cohorte de formation n'a débutée en 2008. En effet, compte tenu que les embauches de contrôleurs routiers se font en cohorte, les départs volontaires ou à la retraite ne sont pas immédiatement remplacés.

Malgré cette diminution, Contrôle routier Québec a vérifié 99 680 mouvements de transport en 2008 alors qu'il en a vérifié 93 263 en 2007.

11. ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une durée normale de travail pour une personne, selon les conditions de travail.

TABLEAU 2
Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emploi et par région en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec				2,92	1,00	1,00	4,92
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Est, Gaspésie	11,01		1,00	2,99		1,00	16,00
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Ouest	7,71		1,00	0,96		1,00	10,67
Service CR – Saguenay–Lac Saint-Jean	12,00		1,96	4,32		1,00	19,28
Service CR – Côte-nord	5,24			0,98		0,75	6,97
Service CR – Québec	20,69		1,54	2,00		1,00	25,23
Service CR – Chaudière-Appalaches	22,20		2,00	1,90		1,00	27,10
Total partiel région de Québec et de l'Est-du-Québec	**78,85**		**7,50**	**16,07**	**1,00**	**6,75**	**110,17**
Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec				2,06	0,89	1,00	3,95
Service CR – Mauricie–Centre-du-Québec	16,81		1,00	1,76		0,98	20,55
Service CR – Estrie	17,30		0,90	1,92		0,92	21,04
Service CR – Outaouais	13,07		0,92	2,06		1,00	17,05
Service CR – Rouyn-Noranda–Témiscamingue	7,81		1,00	3,00		0,02	11,83
Service CR – Val d'Or, Nord-du-Québec	8,85		1,00	1,81		1,00	12,66
Total partiel région du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec	**63,84**		**4,82**	**12,61**	**0,89**	**4,92**	**87,08**
Direction régionale du Grand-Montréal				4,00	1,26	1,00	6,26
Service CR – Montréal-Est, Laval-Est, Lanaudière	24,39		3,85	3,49		1,00	32,73
Service CR – Montréal-Ouest, Laval-Ouest, Laurentides	27,18		2,69	3,83		1,00	34,70
Service CR – Longueuil	31,56		2,67	4,79		0,74	39,76
Service CR – Saint-Jean	30,03		2,00	3,00		1,00	36,03
Total partiel région du Grand-Montréal	**113,16**		**11,21**	**19,11**	**1,26**	**4,74**	**149,48**
Total des directions régionales	**255,85**		**23,53**	**47,79**	**3,15**	**16,41**	**346,73**
Siège social		**5,40**		**32,44**	**36,20**	**4,60**	**78,64**
TOTAL 2008	**255,85**	**5,40**	**23,53**	**80,23**	**39,35**	**21,01**	**425,37**
TOTAL 2007	269,63	8,32	14,34	82,60	38,37	24,30	437,55
TOTAL 2006	257,44	18,02	18,69	75,05	39,06	25,00	433,26
TOTAL 2005	239,69	36,22	18,42	74,15	42,68	28,42	439,58

Gestion des ressources financières

En 2008, les produits et les charges relatifs au mandat de Contrôle routier Québec se sont maintenus à 61 millions de dollars, comme pour l'année 2007. Les charges sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société de l'assurance automobile du Québec attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 3 présente les produits et les charges de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

Rappelons que l'agence Contrôle routier Québec est financée principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances du Québec[12]. Cette contribution équivaut aux charges relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres produits, jusqu'au montant maximal prévu par l'entente.

Tableau 3
Produits et charges pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008
(en milliers de dollars)

	2008	2007
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	58 758	58 595
Autres produits	2 344	2 400
TOTAL	**61 102**	**60 995**
CHARGES		
Traitements et charges sociales	37 032	37 819
Frais de déplacement	1 403	1 466
Services administratifs et professionnels	2 506	2 239
Frais de communication	2 145	2 099
Information et publicité	324	422
Mobilier, agencement et équipement	337	459
Frais d'entretien	3 115	2 754
Intérêts	979	1 080
Loyers, taxes et électricité	2 341	2 164
Matériel informatique et bureautique	425	199
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 387	2 282
Impression, fournitures et autres charges	1 648	2 221
Amortissement des immobilisations	5 612	5 027
Loyer du siège social	848	764
TOTAL	**61 102**	**60 995**
Plafond fixé dans l'entente	**69 930**	**68 021**
Excédent	**8 828**	**7 026**

12. Entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Lexique

Avis de vérification d'un véhicule routier

L'*avis de vérification d'un véhicule routier* (AVVR) est un avis prescrivant un délai de 48 heures pour que le propriétaire soumette son véhicule à une vérification mécanique lorsqu'un contrôleur routier a des motifs de croire que le véhicule en question a été modifié (dans le sens de l'article 214 du Code de la sécurité routière) ou qu'il présente un danger. Cet avis est également utilisé pour obliger un propriétaire à soumettre son véhicule à une vérification photométrique des vitres situées de chaque côté du poste de conduite.

Bulletin d'information

Le *Bulletin d'information* a pour but d'apporter des précisions quant aux procédures à suivre pour vérifier les composantes des véhicules soumis au Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO).

Bulletin technique

Le *Bulletin technique* a pour but d'informer les détenteurs du *Guide du mandataire* de l'entrée en vigueur d'une nouvelle politique ou d'une nouvelle norme relativement à la mise en œuvre du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO). Un bulletin technique est également émis lorsqu'il y a une modification ou pour apporter des précisions quant à l'interprétation à donner aux normes ou aux politiques en vigueur.

Certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif

Le *certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif* (PEP) confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules routiers répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Ce certificat est délivré à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires.

Certificat de vérification mécanique

Le *certificat de vérification mécanique* (CVM) est rédigé par le contrôleur routier sur route ou par le contrôleur routier en entreprise lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route ou en entreprise, des défectuosités majeures ou mineures selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers ou par la personne désignée par la Société dans le cadre d'une inspection pour obtenir un certificat reconnaissant le programme d'entretien préventif de l'entreprise. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée conformément au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Certificat d'immatriculation temporaire

Le *certificat d'immatriculation temporaire* autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par l'un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et une autre administration.

Certificat restreint

Le *certificat restreint* est délivré par les contrôleurs routiers en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis de l'International Fuel Tax Agreement (IFTA) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Commercial Vehicle Safety Alliance

La *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) est une institution qui prescrit une méthode d'inspection rigoureuse des véhicules lourds adoptée par l'ensemble des administrations nord-américaines.

Conformité d'un mouvement de transport

La *conformité d'un mouvement de transport* est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours du contrôle sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Constat d'infraction

Le *constat d'infraction* est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi sur les transports routiers (Canada).

Guide de l'entreprise PEP

Le *Guide de l'entreprise PEP* s'adresse à tout propriétaire ou à tout locataire à long terme (un an ou plus) d'un ou de plusieurs véhicules immatriculés au Québec et soumis à la vérification mécanique périodique obligatoire du Québec qui désire faire reconnaître son programme d'entretien préventif. Il décrit les exigences relatives au PEP ainsi que les modalités d'application permettant de faire reconnaître son programme d'entretien préventif.

Guide du mandataire

Le *Guide du mandataire* est conçu pour aider le mandataire à assumer adéquatement les obligations que la Société de l'assurance automobile du Québec lui confie dans le mandat de vérification mécanique et photométrique des véhicules routiers.

Ce guide contient les procédures que le mandataire doit suivre pour remplir les obligations décrites dans le cahier des charges ainsi que dans le contrat que le mandataire a signé avec la Société.

Mandataire en vérification mécanique

Le *mandataire en vérification mécanique* est accrédité par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules que visent les dispositions législatives et réglementaires et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Mandat en vérification mécanique

Le *mandat en vérification* mécanique est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Deux types de contrat existent : l'un est relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg); l'autre, aux véhicules légers (3 000 kg ou moins). Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Mouvement de transport

Le *mouvement de transport* se définit comme le déplacement d'un véhicule, ou d'un ensemble de véhicules transportant des personnes ou des biens entre son point de départ et sa destination.

Rapport d'infraction général

Le *rapport d'infraction général* est rédigé et transmis au ministère visé (ministère de la Justice du Québec, ministère des Transports du Québec, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec ou ministère du Revenu du Québec) pour qu'il intente des poursuites contre le contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils constatent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers sur route s'ils constatent qu'une infraction a été commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis, immédiatement, au défendeur ou à son représentant. Lorsque ce rapport est remis en entreprise, il est appelé *rapport d'infraction général en entreprise* (RIGE).

Rapport d'inspection en entreprise

Le *rapport d'inspection en entreprise* (RIE) est remis, à la suite d'une inspection, à une personne responsable de l'entreprise. Il contient un résumé des principales observations et lacunes constatées et, le cas échéant, des recommandations pour les corriger.

Rapport d'intervention sur route

Le *rapport d'intervention sur route* (RIR) est un document qui vise à informer, par écrit, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des vérifications, conformes ou non, effectuées par des contrôleurs routiers pendant une intervention.

SAAQ-Clic

Les services de l'application *SAAQ-Clic* offerts sur inforoute par la Société de l'assurance automobile du Québec sont principalement destinés aux mandataires en vérification mécanique. Ils concernent le traitement des certificats de vérification mécanique (CVM) délivrés et les services qui leur sont rattachés. À la suite d'une vérification mécanique, le mandataire doit consigner l'état du véhicule dans un rapport de vérification mécanique. Le formulaire électronique prévu à cette fin est aussitôt transmis à la Société par inforoute.

Sommaire d'inspection

Le *sommaire d'inspection* est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur y sont décrits.

Transport de biens

Le *transport de biens* a trait à tout type de transport de biens, de marchandises ou d'équipement. Sont également inclus dans cette catégorie les véhicules-outils qui circulent sur le réseau routier.

Transport de personnes

Le *transport de personnes* inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine et le transport scolaire effectué avec un véhicule routier qui circule sur le réseau routier.

08

Annexes

RAPHAEL GATIEN NYEMECK, *préposé aux renseignements*

ANNEXE 1 – LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 177

ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 180

Les lois et les règlements appliqués par la Société

Annexe 1

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Lois du Québec

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec[1]

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec[1]

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.2)

Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles (A-25, r.2.4)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances (C-24.2, r.0.001)

Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r.0.1.1.02)

1. Règlement interne de la Société, non publié dans la Gazette officielle du Québec

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de la Floride concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.1.1)[2]

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r.0.1.2.02)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Entente canadienne sur les permis de conduire et les infractions aux règles de la sécurité routière (Décret 866-2005, 2005, G.O.2, 5907)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r.0.1.4.1)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r.0.1.7)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r.1.002)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.1.01.2)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r.4.1.2)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)

2 Cette entente n'est pas applicable puisqu'elle n'est pas en vigueur. En vertu de l'article 8 de ce règlement, elle entre en vigueur par avis formel à la date convenue entre les parties. À ce jour, un tel avis n'a pas été émis.

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.4.2.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r.4.4.1)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1)

Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2)

Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.15.3)

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers (T-12, r.6.01)

Règlement sur la location des autobus (T-12, r.10.1)

Règlement sur le transport par autobus (T-12, r.21.2)

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r.24.2)

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

Lois du Canada

Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[3]

Annexe 2

CHAPITRE I

Dispositions générales

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« administrateur » :

a) un membre du conseil d'administration de la Société qu'il exerce ou non une fonction à plein temps;

b) les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

« autorité compétente » : désigne :

- le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;
- lorsqu'une dérogation concerne les personnes visées au paragraphe b) de la définition « administrateur », le président directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues;

« conjoint » : comprend la personne de sexe différent ou de même sexe qui est liée par un mariage ou une union civile à un administrateur et cohabite avec lui ou vit maritalement avec lui et qui est publiquement représentée comme son conjoint depuis plus d'un an;

« conseil » : désigne le conseil d'administration de la Société;

« contrat » : comprend un contrat projeté;

« entreprise » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier ou association;

« famille immédiate » : désigne le conjoint, les enfants ou personnes à charge, les frères, sœurs, père et mère;

« Société » : la Société de l'assurance automobile du Québec;

2. Le présent code s'applique aux administrateurs.

3. Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et/ou l'incitation à le poser.

4. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser les administrateurs.

5. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

6. Chaque administrateur doit compléter et signer une attestation sous la forme prévue où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois complétée, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

   Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 30 jours de sa nomination.

3 Le présent code a été adopté avant l'entrée en vigueur de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02). La révision de ce code a été effectuée par le comité de gouvernance et d'éthique et présentée au conseil d'administration de la Société en décembre 2008 pour adoption en 2009. Le lecteur pourra avoir accès au nouveau code adopté par le conseil d'administration en consultant le site internet de la Société.

CHAPITRE II

Principes d'éthique

7. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

8. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de la Société.

   Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

   Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

9. L'administrateur assure la promotion et la mise en oeuvre des valeurs organisationnelles de la Société.

CHAPITRE III

Règles déontologiques

La discrétion et la confidentialité

10. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

11. L'administrateur assure et préserve la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions d'administrateur. Il doit s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur. Il doit user de retenue dans ses conversations afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

12. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant la Société.

    L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

13. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 10, 11, 12 et 20 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 10, 11 et 12.

    L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général exerce ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

    Nonobstant ce qui précède, le président et directeur général peut exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de la Société avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de la Société ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de la Société, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

    L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

25. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec loyauté sans partage.

    On entend par situation de conflit d'intérêts, toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

26. L'administrateur doit remettre au président du conseil dans les 60 jours de sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration écrite sous la forme prévue, mentionnant tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts. Cette déclaration contient les informations suivantes :

    a) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières ou des biens, incluant des parts sociales, en précisant la nature et la quantité en nombre et en proportion des valeurs mobilières détenues et la valeur des biens;

    b) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

    c) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

    L'administrateur pour qui les dispositions des paragraphes a) à c) ne trouvent pas d'application doit remplir une déclaration à cet effet et la remettre au président du conseil.

    L'administrateur doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

    Les entreprises et associations visées au présent article, sont celles rattachées aux champs d'activités de la Société, notamment :

    - les services aux personnes accidentées en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, incluant la réadaptation;
    - les services aux usagers de la route, incluant les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçant ou de recycleurs;
    - les services en sécurité routière, incluant les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation de la sécurité routière;
    - les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

27. L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

    Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, un contrat ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise, le contrat ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Dès qu'il en a connaissance, l'administrateur doit dénoncer par écrit toute situation le concernant visée à l'article 7.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chap. S-11.011). Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

29. La divulgation requise à l'article 27 se fait lors de la première réunion :

    a) au cours de laquelle le contrat ou la question concernée est à l'étude; ou

    b) suivant le moment où l'administrateur qui n'avait aucun intérêt dans le contrat ou la question concernée à l'étude en acquiert un; ou

    c) suivant le moment où l'administrateur acquiert un intérêt dans le contrat déjà conclu; ou

    d) suivant le moment où devient administrateur toute personne ayant un intérêt dans un contrat ou une question sous étude.

30. L'administrateur doit effectuer la divulgation requise à l'article 27, dès qu'il a connaissance d'un contrat visé par cet article et qui, dans le cadre de l'activité normale de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs.

31. Le vote d'un administrateur donné en contravention des dispositions du présent code, ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 27, est nul.

32. Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 26, 27 et 28 au secrétaire de la Société qui les conserve dans les dossiers corporatifs de la Société.

    Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

33. Les articles 25, 27, 29 et 30 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

34. Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

    - à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ne participe ni directement ni indirectement;
    - à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;
    - à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur;
    - à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;
    - à la détention d'un nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale.

CHAPITRE IV

Modalités d'application

35. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

    Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

    Il préserve l'anonymat des plaignants, requérants et informateurs à moins d'intention manifeste à l'effet contraire. Il ne peut être contraint de révéler une information susceptible de dévoiler leur identité, sauf si la loi ou le tribunal l'exige.

    A la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du Comité de gouvernance qui est chargé de réviser périodiquement le présent code.

36. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

37. Le secrétaire de la Société tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent lui être transmises en vertu du présent code ainsi que les rapports, décisions et avis consultatifs.

38. L'administrateur en fonction à la date d'entrée en vigueur du règlement doit transmettre au président et directeur général dans les 60 jours de l'entrée en vigueur du présent code, l'attestation visée à l'article 6 et la déclaration visée à l'article 26.

39. Le présent code remplace le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2102 du 99.06.10.

40. Le présent code entre en vigueur le 23 février 2005.

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, 0-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

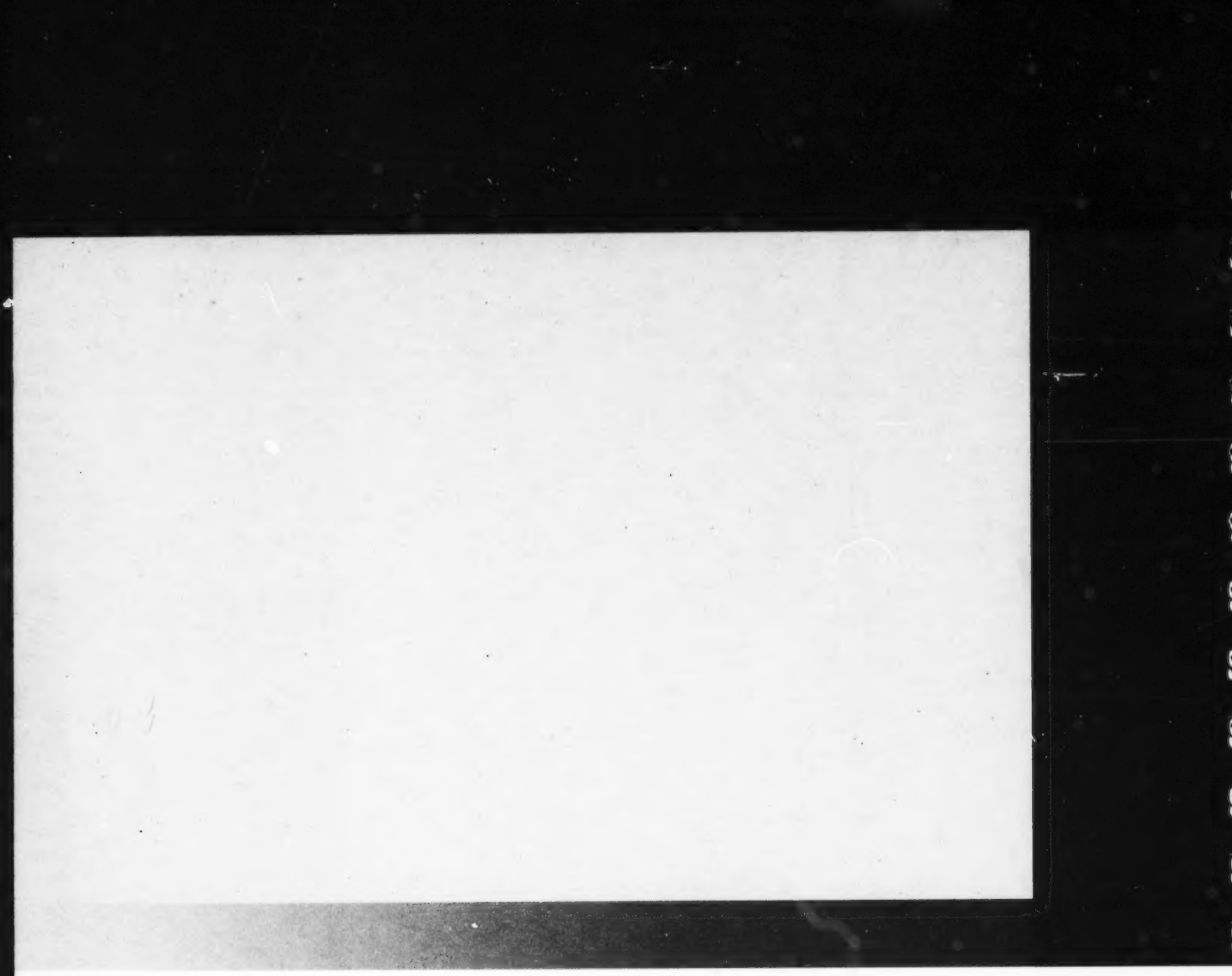
Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Photo en couverture :
Hélène Masson, *adjointe administrative*
Gilles Mercier, *médecin*
Huguette Royer, *préposé aux permis et à l'immatriculation*
Raphael Gatien Nyemeck, *préposé aux renseignements*
Nancy Wagner, *agente d'indemnisation*

Dépôt légal 2009
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-55336-6 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-55337-3 (PDF)

Dans le présent document, lorsque le contexte s'y prête,
le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.
La Société remercie le personnel qui a accepté d'être photographié
dans ces rapports annuels.



Société de l'assurance automobile Québec